



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PALVELUPOLKU KUOPION KAUPUNGIN PERHEPALVELUISSA

Toimintaohje lapsiperhepalveluiden työntekijöille

TEKJÄT: Marjaana Huttunen  
Maarit Jalkala

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijät Marjaana Huttunen ja Maarit Jalkala			
Työn nimi Sosiaalihuoltolain mukainen palvelupolku Kuopion kaupungin perhepalveluissa. Toimintaohje lapsiperhe- palveluiden työntekijöille			
Päiväys	12.12.2017	Sivumäärä/Liitteet	40/3
Ohjaajat Johanna Komulainen ja Anne Waldén			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kuopion kaupungin perhepalvelut			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö oli kehittämistyö, jossa tehtiin Kuopion kaupungin perhepalveluiden toimeksiannosta toimintaohje ku-vaamaan asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaista palvelupolkua. Toimintaohje on tarkoitettu käytettäväksi osana uu-den henkilöstön perehdyttämistä. Ohjeen tavoitteena on auttaa uutta työntekijää hahmottamaan sosiaalihuol- tolain mukainen asiakasprosessi ja löytämään kullekin asiakkaalle sopivat palvelut ja tukitoimet sekä niiden tuot- tajat.</p> <p>Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössä olivat varhainen puuttuminen ja palvelutarpeen arviointi. Varhainen puut- tumi-nen on menetelmä, jolla lapsen ja perheen ongelmiin tartutaan mahdollisimman varhain. Tällöin ongelmat eivät ole vielä suuria ja käytettävissä on paljon erilaisia auttamisvaihtoehtoja kuten esimerkiksi sosiaalisia ja kas- vatuksellisia keinoja. Usein varhainen puuttuminen johtaa palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Siinä kartoite- taan perheen avun tarve, voimavarat ja läheisverkosto sekä tarvittavat palvelut ja tukitoimet. Palvelutarpeen arvi- ointi on pohjana mahdollisen asiakassuunnitelman tekemiselle.</p> <p>Toimintaohjeen tekeminen aloitettiin keskustelemalla Kuopion perhepalveluiden työntekijöiden kanssa heidän toi- veistaan toimintaohjeen sisällöstä. Keskustelun perusteella kirjoitettiin ohjeen runko, jossa oli pääkohdat asiak- kaan tuen ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen järjestämisestä, asiakassuunnitelmasta ja sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Seuraavissa vaiheissa runkoon lisättiin asiakkuuden kriteeristö, ohjeita tuen tarpeen arvi- oimisesta, omatyöntekijän rooli sekä tarkempaa kuvausta palveluista, tukitoimista ja niiden tuottajista. Työn ede- tessä lähetet-tiin toimeksiantajalle kaikkiaan neljä toimintaohjeen valmisteluversiota ja korjauksia tehtiin saadun palautteen mu-kaisesti.</p> <p>Toimintaohjeen laadinnan teoreettisena lähtökohtana olivat sosiaalihuoltolaki ja sen soveltamisohje sekä Kuopion kaupungin perhepalveluilta saadut ohjeet. Työn tuloksena valmistui toimintaohje, jossa esitetään sosiaalihuolto- lain mukainen palvelupolku alkaen yhteydenotosta asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja päättyen mahdolli- sen asi-akkuuden päättämiseen. Ohjeessa on kerrottu sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet palvelut ja sekä nii- den tuottajat Kuopion alueella. Jatkossa Kuopion kaupungin perhepalvelut voi jakaa toimintaohjetta yhteistyö- kumppaneilleen, kuten neuvoloille, päiväkodeille, kouluille ja nuorisotyöhön. Ohje voi lisätä eri toimijoiden ym- märrystä sosiaalihuol-tolain mukaisesta asiakasprosessista ja helpottaa niiden välistä yhteistyötä.</p>			
<p>Avainsanat</p> <p>sosiaalihuoltolaki, varhainen puuttuminen, palvelutarve ja arviointi, sosiaalipalvelut, perehdyttäminen</p>			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Authors Marjaana Huttunen and Maarit Jalkala			
Title of Thesis The service path of Kuopio City Family Services according to the Social Welfare Act. Guidelines for employees in family services			
Date	12.12.2017	Pages/Appendices	40/3
Supervisors Johanna Komulainen and Anne Waldén			
Client Organisation /Partners Kuopio City Family Services			
<p>Abstract</p> <p>This thesis was about developing instructions in accordance with the Social Welfare Act in family services and the client organization was Kuopio City Family Services. These instructions are to be used as part of familiarisation training with workplace for new employees. Instructions help them to understand the client process according to the Social Welfare Act and to find suitable services and support measures as well as service providers for each client.</p> <p>The key concepts in the thesis were early intervention and assessment of service needs. Early intervention is a method of dealing with the problems of the child and the family as early as possible. In this case, the problems are not yet extensive and there are many different ways to help, such as social and educational means. Often early intervention leads to an assessment of service needs, which means finding out the need for help, family resources and next of kin. Assessment includes also necessary services and support measures and it is the basis for making a possible client plan.</p> <p>Writing of the instructions was started by discussing with the employees of Kuopio City Family Services about their wishes on the content of the instructions. Based on the discussion, a frame for instructions was written. It contained the main points about client support and service need assessment, arranging the services, the client plan as well as services provided under the Social Welfare Act. In the next steps, criteria of client relationship, instructions on as-sessing the need for support, the role of named employee, and a more detailed description of the services, support measures and their producers were added to the frame. As the work proceeded, a total of four preliminary drafts were sent to the client and corrections were made according to the feedback received.</p> <p>The theoretical starting point for this work were the Social Welfare Act and its application directives, along with in-structions from the Family Services of Kuopio. As a result instructions were made to describe the service path based on the Social Welfare Act starting with a contact to assess the client 's service needs and ending with the closing of client relationship. Instructions contain information on the services defined in the Social Welfare Act and service providers in Kuopio area. In the future, Kuopio City Family Services can share instructions with part-ners such as prenatal clinics, kindergartens, schools and youth work. Instructions can enhance understanding of the various ac-tors about the client process under the Social Welfare Act and facilitate their cooperation.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Social Welfare Act, early intervention, assessment and service needs, social services, familiarisation training with workplace</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	SOSIAALIHUOLTOLAKI SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖVÄLINEENÄ .....	7
2.1	Varhainen puuttuminen .....	9
2.1.1	Huolen puheeksi ottaminen .....	10
2.1.2	Huolen vyöhykkeet .....	11
2.2	Sosiaalihuoltolain mukainen asiakasprosessi .....	13
2.2.1	Yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi .....	14
2.2.2	Palvelutarpeen arviointi .....	16
2.2.3	Asiakassuunnitelma tavoitteellisen ja suunnitelmallisen asiakastyön perustana .....	17
2.3	Sosiaalihuoltolain mukaiset tuen tarpeet ja sosiaalipalvelut .....	18
3	TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN .....	21
3.1	Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet .....	22
3.2	Perehdyttämisen sisältö ja toteutus .....	24
3.3	Perehdyttäminen prosessina .....	25
4	KEHITTÄMISTYÖ OPINNÄYTETYÖNÄ .....	28
4.1	Kehittämistyön ja toimintaohjeen toteutus .....	30
4.2	Toimintaohjeen arviointi ja saatu palaute .....	32
4.3	Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys .....	33
5	POHDINTA .....	35
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	37
	LIITE 1: TOIMINTAOHJEEN KANSI, ALKUSANAT JA SISÄLLYSLUETTELO .....	41

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityö on kokonaisuus, johon kuuluvat yleiset sosiaalipalvelut, joidenkin väestöryhmien erityispalvelut sekä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Sosiaalityön tavoitteena on sekä lisätä ihmisten hyvinvointia että taata jokaiselle välttämätön toimeentulo ja huolenpito elämän eri vaiheissa. (STM 2006, 4.) Sosiaalityö voidaan jakaa karkeasti neljään erikoistumisalueeseen, jotka ovat ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, kuntouttava sosiaalityö, yhteisösosiaalityö sekä rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön työmenetelmiä voivat olla yksilö- ja ryhmätyömuodot, psykososiaalinen työ, palveluohjaus sekä valtaistavat menetelmät. (Karjalainen 2017, 194–195.)

Sosiaalihuoltolaki (2014) on sosiaalityötä sääntelevä yleislaki. Sen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä (Uotinen 2010, 79). Sosiaalihuoltolain periaate on se, että lapsen hyvinvoinnista huolehtiminen on ensisijaisesti lapsen vanhempien ja muiden huoltajien tehtävä, ja viranomaiset tukevat heitä lapsen hoito- ja kasvatustehtävässä. Sosiaalihuoltolain kokonaisuudistuksen yhteydessä sosiaalihuoltolakiin lisättiin ennaltaehkäisevän lastensuojelun toteuttamista koskevat säännökset, jotka aiemmin sisältyivät lastensuojelulakiin. Uudistuksen seurauksena lastensuojelun avohuollon tukitoimia on nyt saatavilla myös ilman lastensuojelun asiakkuutta (Saastamoinen 2016, 42) ja asiakkuus alkaa palvelutarpeen arvion jälkeen, mikäli todetaan tarve sosiaalihuoltolain mukaisille palveluille. Tämä on jo heijastunut lastensuojelun asiakasmääriin, jotka ovat vuodesta 2014 alkaen laskeneet noin 17 000 lapsella ja nuorella. (THL 2016a, 10.)

Suomen perustuslain mukaan lapset ovat yhdenvertaisia aikuisten kanssa ja heidän on saatava vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavalla tavalla. Perustuslaki velvoittaa myös turvaamaan lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu tukemalla perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia kasvatustyössä. (Perustuslaki 1999, § 6–19.) Lain eri kohdissa lapset huomioidaan myös erityistä suojelua ja huolenpitoa tarvitsevinä sekä aikuisia heikommassa asemassa olevina kansalaisina, joiden perus- ja ihmisoikeudet on turvattava. Yhdistyneiden kansakuntien (jatkossa YK) lapsen oikeuksien sopimuksen kolmas artikla velvoittaa asettamaan lapsen edun etusijalle kaikessa häntä koskevassa viranomaistoiminnassa (Unicef s. a.). Lapsen edun on oltava ensisijainen peruste lasta tai hänen perhettään koskevissa päätöksissä ja toimenpiteissä (Saastamoinen 2016, 18–19).

Opinnäytetyömme on kehittämistyö. Se on konkreettista toimintaa, joka tähtää tarkasti määriteltyyn tavoitteeseen. Se voi olla esimerkiksi tuotekehitystä, palvelun, toimintatavan, toimintarakenteen tai organisaation kehittämistä. Kehittämistyö on asioiden korjaamista, parantamista tai edistämistä. Kehittämistyön tarpeen taustalla saattaa olla esimerkiksi muuttunut toimintaympäristö, työyhteisön risitiridat, visio tai idea. (Toikko ja Rantanen 2009, 14–18.) Kehittämistyön tuloksena voi syntyä konkreettinen tuotos, kuten ohje, kansio, kirja tai blogi. Toisaalta tuotoksena voi olla myös tapahtuma sekä sen toteutus, kuvaus ja arviointi. Kehittämistyön ollessa opinnäytetyön aiheena on lopputuotoksena kehittämistyön tuotos sekä opinnäytetyön raportti. (Ylikoski ja Kurikka 2009, 111.)

Kehittämistyönä teemme Kuopion kaupungin perhepalveluiden toimeksiannosta työntekijöille toimintaohjeen sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelupolusta. Kehittämistyön lähtökohtana on vuonna 2015 voimaan tullut uudistettu sosiaalihuoltolaki, jonka myötä ehkäisevien perhepalveluiden osuutta lisättiin. Lain tavoitteena on vähentää korjaavien, lastensuojelulain mukaisten palvelujen tarvetta. Toimintaohjeen tavoitteena on havainnollistaa perhepalveluiden työntekijöille sosiaalihuoltolain mukainen palvelupolku. Ohjeessa kuvataan perhepalveluiden toimijoiden tehtävät asiakasprosessin eri vaiheissa asian vireille tulosta asiakkuuden päättymiseen. Toimintaohje sisältää kuvauksen palvelutarpeen arviointiprosessista, asiakkuuden kriteeristöä, omatyöntekijän roolista, palvelujen järjestämisestä ja asiakassuunnitelmasta sekä asiakkaille tarjottavista palveluista ja tukitoimista. Toimintaohje laaditaan uuden henkilöstön perehdyttämisen välineeksi. Tavoitteena on, että uudet työntekijät voisivat itsenäisesti hahmottaa ja omaksua perhepalveluiden sosiaalihuoltolain mukaisen palvelupolun. Toimintaohjeesta on hyötyä myös kokeneemmille työntekijöille, sillä he voivat löytää ohjeesta tarvitsemansa tiedon nopeasti.

Toimeksiantajamme on Kuopion kaupungin perhepalvelut, joka hoitaa lastensuojelun avohuollon sekä sosiaalihuoltolain mukaisia tehtäviä. Yksikössä työskentelee noin 35 henkilöä, joista suurin osa on sosiaalityöntekijöitä ja loput sosiaaliohjaajia. Perhepalveluissa on kiire- ja selvitystiimi sekä viisi muutostiimiä. Kiire- ja selvitystiimi ottaa vastaan lastensuojeluilmoitukset sekä pyynnöt palvelutarpeen arviosta ja hoitaa kiireelliset lastensuojelutehtävät. Kaupunginosakohtaisissa muutostiimeissä tehdään palvelutarpeen arvioinnit ja päätetään asiakkuuden alkamisesta, jatkamisesta ja päättämisestä. Kantakaupungin lisäksi perhepalveluiden työntekijät hoitavat myös liitoskuntien eli Karttulan, Nilsian, Maaningan, Juankosken ja Vehmersalmen lastensuojelun avohuollon ja sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut. (Kuopion kaupunki s. a.a)

Opinnäytetyömme koostuu kehittämistyöstä, joka on Kuopion kaupungin perhepalveluille laadittu toimintaohje (liite 1), sekä opinnäytetyön raportista. Opinnäytetyössä käsitellään sekä sosiaalihuoltolakia että työhön perehdyttämistä. Sosiaalihuoltolaki on keskeinen lähtökohta toimintaohjeen laatimisessa. Koska toimintaohjetta voidaan pitää perehdyttämisen apuvälineenä, katsomme tärkeäksi käsitellä opinnäytetyössämme lyhyesti myös työhön perehdyttämistä.

## 2 SOSIAALIHUOLTOLAKI SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖVÄLINEENÄ

Suomessa sosiaalityö on alkanut kirkon toteuttamasta auttamistyöstä ja jatkunut kuntien järjestämäksi vaivashoidoksi. Yhteiskunnallisen kehityksen myötä syntynyt nykyaikainen palvelujärjestelmä sisältää lakisääteisen sosiaalihuollon, sosiaalipalvelut ja taloudellisen tuen sitä tarvitseville. Sosiaalityön tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen, sosiaalisen turvallisuuden edistäminen, eriarvoisuuden vähentäminen sekä osallisuuden edistäminen. (Kananaja 2017, 27–31.) Lasten ja perheiden hyvinvointiin vaikuttavat monet yhteiskunnalliset muutokset ja vaatimukset. Esimerkiksi vanhemmuuden ja kasvatuksen haasteet ovat kasvaneet internetin vaikutuksen ja markkinatalouden lisääntyessä, lapsilta ja nuorilta odotetaan itsenäistä vastuun kantoa yhä nuorempina ja lapsiperheiden tukiverkostot ovat heikentyneet sekä kaupungistumisen ja toistuvien muuttojen että suvun merkityksen vähentymisen seurauksena. Sosiaalityön ja palvelujärjestelmän yhtenä tehtävänä on luoda kaikille lapsille mahdollisuus hyvään lapsuuteen. (STM 2013, 25–28.)

Sosiaalityötä säätelee sosiaalihuoltolaki (2014). Sen lisäksi on suuri joukko muita yleislakeja ja erityislakeja, jotka ohjaavat sosiaalityötä ja määrittävät erityisryhmien sosiaalihuollon sisältöä (kuvio 1). Lakien soveltamisjärjestyksessä pääsääntönä on se, että erityislaille on etusija samaa kysymystä sääntelevään yleislakiin. Lainsäädäntöä on sovellettava asiakkaan edun mukaisesti. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 58–69.) Mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja tukitoimet eivät ole riittäviä tai ne ovat epätarkoituksenmukaisia tai mahdottomia toteuttaa, sovelletaan sosiaalihuollon erityislakeja (VKK r.y. 2017, 5).

YLEISLAIT	ERITYISLAIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)</li> <li>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)</li> <li>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)</li> <li>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)</li> <li>Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)</li> <li>Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)</li> <li>Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)</li> <li>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)</li> <li>Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)</li> <li>Laki toimeentulotuesta (1412/1997)</li> <li>Laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002)</li> <li>Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)</li> <li>Päihdehuoltolaki (41/1986)</li> <li>Mielenterveyslaki (1116/1990)</li> <li>Laki omaishoidon tuesta (937/2005)</li> <li>Lastensuojelulaki (417/2007)</li> <li>Adoptiolaki (22/2012)</li> <li>Avoliittolaki (234/1929)</li> <li>Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)</li> <li>Isyyslaki (11/2015)</li> <li>Laki lapsen elatuksesta (740/1975)</li> <li>Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta (619/1996)</li> <li>Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013)</li> <li>Perhehoitolaki (265/2015)</li> </ul>

KUVIO 1. Sosiaalityötä ohjaavat lait

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen sekä eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen. Tavoitteena on, että ihmiset saavat tarpeensa mukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut yhdenvertaisin perustein. Myös perustuslaki (1999) velvoittaa julkista valtaa turvaamaan jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Arvioitaessa palvelujen riittävyyttä lähtökohtana pidetään tasoa, joka luo asiakkaalle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Sosiaalihuoltolain keskeisiä arvoja ovat asiakaskeskeisyys ja asiakkaan oikeudet. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 65–66.)

Sosiaalihuoltolaki uudistui vuonna 2015. Uudistuksen tavoitteena oli madaltaa tuen hakemisen kynnystä sekä vahvistaa peruspalveluiden osuutta ja siten vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Aikaisemmin valtaosa lapsiperheille suunnatuista palveluista järjestettiin lastensuojelun kautta, mikä tarkoitti sitä, että saadakseen palveluja lapsen oli oltava lastensuojelun asiakas. Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä lapsilla on mahdollisuus saada sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 65–66.) Palveluja on myös järjestettävä yleisinä perhepalveluina ja siihen vuorokauden aikaan, kuin lapsi tai perhe niitä tarvitsee (Hämeen-Anttila 2017a, 216).

Yksi keskeisimmistä sosiaalihuoltolain periaatteista on asiakaslähtöisyys. Sen perusajatuksena on antaa asiakkaalle laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua niin, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Tarvittavat palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden perusteella ottamalla huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. (Ikonen 2013, 135.) Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas itse osallistuu tarvittavien palveluiden suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Tämä edellyttää vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä sekä yhteistyötä useiden eri tahojen kesken. Asiakkaan osallisuutta voidaan tukea antamalla hänelle neuvontaa, mahdollistamalla edustajan käyttäminen sekä tukemalla häntä päätöksenteossa, viestimisessä tai liikkumisessa. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 67–70.)

Lapsilähtöisessä työskentelyssä lapsen etu on aina otettava huomioon. Lapsen etu on turvattu YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa, joka tuli Suomessa voimaan vuonna 1991. Sen mukaan sosiaalihuollon, tuomioistuinten, viranomaisten sekä lainsäädäntöelimien on lasta koskevissa toimissa ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu (Unicef s. a, 7). Myös sosiaalihuoltolaki edellyttää kaikissa lasta koskevissa sosiaalihuollon toimissa lapsen edun huomioimista. Se tarkoittaa lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamista, iän ja kehitystason mukaista huolenpitoa, henkisen ja ruumiillisen koskemattomuuden turvaamista sekä itsenäisyyden ja vastuullisuuden kasvattamista. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 5.) Erityisesti lapsen etu tulee varmistaa tilanteissa, joissa lapsen ja aikuisen edut ovat ristiriidassa keskenään. Näissä tilanteissa vanhempia tai muita huoltajia on autettava ymmärtämään lapsen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita. Lapsen edun toteutumista voidaan arvioida lapsen osallisuuden näkökulmasta. Lapsen osallisuutta lisätään esimerkiksi selvittämällä lapsen mielipide häntä koskevissa asioissa. (Heinonen 2016, 250–253.)



Yhteistyö asiakkaan, terveydenhuollon, viranomaisten, järjestöjen, omaisten ja muiden tahojen kesken on tärkeä osa toimivaa sosiaalityötä. Moniammatillisen yhteistyön tarkoitus on yhdistää eri alojen ammattilaisten osaaminen. Tavoitteena on saada kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan tilanteesta ja luoda yhdessä toimiva ratkaisu asiakkaan tarvitsemista palveluista ja tukitoimista. Moniammatillinen yhteistyö selkeyttää työnjakoa ja vastuita yhteistyötahojen kesken sekä karsii palveluiden päällekkäisyyttä. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä ja Virolainen 2012, 93.) Pärnän (2012, 152, 216–217) tekemän tutkimuksen mukaan moniammatillinen yhteistyö edellyttää eri toimijoiden välistä tahtoa tehdä yhteistyötä, ammatillisten rajojen ylittämistä, asiakkaan tarpeiden tunnistamista sekä yhteistyössä tapahtuvaa asiakastyön suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Toimivan yhteistyön kulmakivenä on toimijoiden välinen luottamus. Se edellyttää ryhmän jäseniltä avointa kommunikaatiota ja vastavuoroista hyväntahtoisuutta. Myös Isoherranen (2012, 149–152) on tutkimuksessaan tullut samankaltaisiin tuloksiin. Hänen mukaansa moniammatillisen yhteistyön osapuolilta edellytetään kommunikaatiotaitoja, valmiutta jaettuun johtajuuteen ja joustaviin rooleihin sekä taitoa arvioida asiakastyön onnistumista.

Tarkasteltaessa moniammatillista yhteistyötä maailmalla, nousee yhtenä esimerkkinä esiin Australiassa 1990-luvulla luotu Signs of Safety -menetelmä, jota toteutetaan viidessätoista maassa ympäri maailmaa. Menetelmän kehittivät lastensuojelun ammattilaiset Andrew Turnell ja Steve Edwards yhteistyössä yli 150 australialaisen sosiaalityöntekijän kanssa. Vapaasti suomennettuna Turvallisuuden merkit -toimintatavalla luodaan lastensuojelussa työskenteleville keinoja osallistaa asiakastyöhön niin ammattilaiset kuin perheenjäsenet ja lapsikin. Turvallisuuden merkit –toimintatavan ydin on arvioida osallisuutta uhkaavat riskit ja turvata useilla käytännön työmenetelmillä lasten turvallisuus heidän arjessaan. Toimintatavan tavoitteena on vähentää riskejä vahvistamalla jo olemassa olevia resursseja ja vahvuuksia, onnistumisen kokemuksia sekä läheisverkostoja. Turvallisuuden merkit pyrkii luomaan entistä rakentavampaa toimintakulttuuria lastensuojeluorganisaation ja käytännön työn välille. (Turnell, Pecora, Roberts, Caslor ja Koziolk 2017, 132–133.)

## 2.1 Varhainen puuttuminen

Varhaisen puuttumisen käsite tuli Suomessa käyttöön 2000-luvun alussa, kun useat eri tahot käynnistivät varhaista puuttumista käsitteleviä hankkeita. Tunnetuin niistä lienee sosiaali- ja terveysministeriön käynnistämä Varhaisen puuttumisen (Varpu) hanke, jonka toteutuksesta vastasivat Lastensuojelun keskusliitto ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Ennen varhaisen puuttumisen käsitteen tuleamista puhuttiin ongelmien ehkäisemisestä. Erityisesti äitiys- ja lastenneuvolatoiminta on Suomessa toiminut tehokkaasti lasten ja perheiden ongelmien ehkäisemisessä. (Satka 2010, 182–183.) Varpu-hankkeen myötä valtion eri hallinnon alat ja järjestöt sitoutuivat yhteistyöhön, jonka tavoitteina oli lisätä eri tahojen tietoa toistensa varhaisen puuttumisen työstä ja toiminnoista, yhdistää voimavaroja, tukea paikallista ja seutukunnallista kehittämistoimintaa sekä vahvistaa varhaisen puuttumisen käytäntöjä peruspalveluissa ja -toiminnoissa. (Ojala s. a., 2.)

Varhaisella puuttumisella tarkoitetaan tarttumista havaittuun ongelmaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jolloin ongelmat eivät vielä ole suuria ja auttamisvaihtoehtoja on runsaasti käytettävissä.

Tavoitteena on varhainen avoin yhteistyö eri tahojen kesken. Tärkeää on tukea lapsen ja hänen perheensä voimavaroja ja osallisuutta sekä ohjata heidät tarvittavien palveluiden ja tukitoimien piiriin (Ojala s. a., 8–9). Varhainen puuttuminen on prosessi, joka alkaa huolen heräämisestä ja johtaa toimenpiteisiin, joilla lasta ja perhettä autetaan. Siihen kuuluvat kaikki sosiaaliset, lääketieteelliset, psykologiset ja kasvatukselliset toimenpiteet, joita lapselle ja perheelle tarjotaan. (Huhtanen 2007, 24–29.)

Varhaisen puuttumisen prosessissa saatetaan unohtaa, että useimmat vanhemmat pitävät itseään lapsensa ensisijaisina suojelijoina ulkoisia uhkia vastaan, mukaan lukien ne vanhemmat, jotka ovat joskus laiminlyöneet tai loukanneet lastaan. Vastustaessaan viranomaisten puuttumista perheen elämään, vanhemmat yrittävät suojella lastaan. Vastustaminen ei välttämättä tarkoita, että vanhemmilla olisi jotakin salattavaa. Vanhemmat voivat esimerkiksi epäröidä antaa vieraan henkilön haastatella lastaan tämän henkilökohtaisista asioista. Syynä voi olla vanhempien huoli siitä, mitä murhetta haastattelu aiheuttaa lapselle, hoitaako vieras haastattelun asianmukaisesti tai mikä on haastattelijan motiivi. (Beckett 2007, 56–57.)

Viranomaisen huolehtivin ja sitoutuneinaan tunne lapseen ei ole verrattavissa vanhempien lastaan kohtaan tuntemaan rakkauteen. Siksi viranomaisen on työssään oltava varovainen, ettei hän loukkaa vanhempien asemaa lapsensa elämässä. Tilanteissa, joissa on tarpeen suojella lasta hänen perheeltään, on viranomaisen vältettävä liittoutumasta lapsen kanssa perhettä vastaan. Tämä saattaa johtaa lapsen eristämiseen perheessä ja aiheuttaa entistä enemmän ongelmia. Lasta autettaessa on koko perhe otettava mukaan auttamistyöhön. Useimmille perheille interventio on huomattava stressin aiheuttaja. Perheet saattavat kokea viranomaisen puuttumisen nöyryyttävänä, mikä todennäköisesti ennemmin lisää kuin vähentää lasten huonon kohtelun riskiä. (Beckett 2007, 56–57, 120.)

### 2.1.1 Huolen puheeksi ottaminen

Huolen puheeksi ottamisen tarve voi tulla esiin monenlaisissa lapsen arkipäivän ympäristöissä. Ammattilaisten huoli voi herätä esimerkiksi tilanteissa, joissa lapsi ei osallistu leikkeihin, ei tee tuttavuutta muiden lasten kanssa tai hänellä on vaikeuksia noudattaa sääntöjä. Kun huoli lapsesta tai perheestä on noussut esille, se on otettava puheeksi lapsen ja perheen kanssa. Vaikka huolen puheeksi ottaminen voi tuntua työntekijästä vaikealta, hänellä on oltava rohkeutta kertoa lapselle ja vanhemmille, millaisia huomioita hän on lapsesta tehnyt. Puheeksi ottaminen edellyttää työntekijältä tilanteen ymmärtämistä, avoimuutta, perheen kunnioittamista sekä hienotunteisuutta ja halua auttaa. (Häkkä, Kuokkanen ja Virolainen 2014, 258–260.) Mitä aikaisemmin huoli otetaan puheeksi, sitä paremmat ovat mahdollisuudet löytää toimivat vaihtoehdot tilanteeseen (Järvinen ym. 2012, 188).

Varhaisiin huolta aiheuttaviin tilanteisiin on kehitetty puheeksi ottamisen menetelmä, jossa keskeistä on tietoinen ennakointi ja voimavarojen etsintä (Järvinen ym. 2012, 188). Tietoinen ennakointi tarkoittaa tulevan puheeksiottotilanteen pohdintaa: mitä tilanteessa tulisi tehdä, miten auttaa lasta ja perhettä ja mitä puheeksi otosta mahdollisesti seuraa. Tietoinen ennakointi auttaa valmistautumaan

niin kielteisiin reaktioihin kuin mahdolliseen väkivallan uhkaankin. Voimavarojen etsinnän tarkoituksena on tunnistaa lapsen ja perheen voimavarat ja antaa niistä myönteistä palautetta. Voimavarojen tunnistaminen ja nimeäminen auttavat työntekijää arvioimaan paremmin, millaista tukea hän voi tarjota asiakkaalle. Lapselle ja perheelle voimavarojen nimeäminen voi tuoda myönteistä ajattelua ja toiveikkuutta tilanteeseen. (Eriksson ja Arnkil 2012, 28–31.)

Huolen puheeksi ottaminen on ohjausta, neuvontaa, kannustusta ja keskustelua lapsen tai perheen kanssa. Tavoitteena on ottaa hankala asia puheeksi kunnioittavasti ja löytää yhdessä ratkaisu mahdolliseen ongelmatilanteeseen. Joskus työntekijä voi vältellä huolen puheeksi ottamista esimerkiksi pelätessään lapsen tai vanhemman loukkaantumista, suuttumista tai keskinäisen luottamuksen vaarantumista. Huolen puheeksi ottamisen välttely on turhaa, sillä tutkimuksen (Tuloksia huolen puheeksi ottomenetelmän käytöstä vuosina 1996–2004) mukaan 84 prosenttia puheeksi ottamisista päättyi rakentavaan keskusteluun. Hämmennys ja suuttumus ovat usein vain ensireaktio, joka laantuu keskustelun jatkuessa. Helpottuneisuutta, tyytyväisyyttä, toiveikkuutta tai rohkeutta tilanteessa koki tutkimuksen mukaan 75 prosenttia henkilöistä. (Eriksson ja Arnkil 2012, 11–20, 54–55.)

### 2.1.2 Huolen vyöhykkeet

Varhaisen puuttumisen hankkeiden yhtenä tavoitteena on ollut luoda työvälineitä avun tarpeen arvioimiseksi. Tällainen on muun muassa huolen vyöhykkeistö (kuvio 2), jossa huoli on jaettu neljään osaan huolen suuruuden mukaan. Huolen vyöhykkeistön tehtävänä ei ole luokitella lapsia vaan auttaa työntekijää jäsentämään lasta tai perhettä koskevaa huolen astetta. Usein työntekijä saattaa pohtia ja epäillä omaa osaamistaan, voimavarojaan ja auttamiskeinojaan. Tarvittaessa työntekijä voi ottaa yhteyttä muihin ammattilaisiin lapsen ja perheen auttamiseksi. (Eriksson ja Arnkil 2012, 26.)

Asiakastyötä tehtäessä käytetään ilmaisua huolipuhe (Eriksson, Arnkil ja Rautava 2006, 7), jolla tarkoitetaan huolta aiheuttavien ja vaikeidenkin asioiden puheeksi ottamista lapsen ja perheen kanssa (Eriksson ja Arnkil 2009, 12). Tavoitteena on etsiä ongelmien sijaan asiakkaan voimavaroja sekä lisätä toiveikkuutta ja myönteistä kuvaa tulevaisuudesta. Ammattilaisen huoli on subjektiivinen tunne, sillä hän tarkastelee asiakkaan tilannetta havainnoimiensa asioiden perusteella omasta näkökulmastaan. Työntekijän kokeman huolen määrä voi pienentyä ja suurentua samankin asiakkaan kohdalla riippuen siitä, millainen asiakassuhde on ja miten se toimii. (Eriksson ym. 2006, 7.)

HUOLETON TILANNE	PIENI HUOLI		HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
1	2	3	4	5	6	7
Ei lainkaan huolta	Pieni huoli tai ihmet- tely käynyt mielessä.  Luottamus omiin mah- dollisuuk- siin vahva.	Huoli tai ih- mettely käynyt tois- tuvasti mielessä.  Luottamus omiin mah- dollisuuk- siin hyvä.  Ajatuksia li- sävoimava- rojen tar- peesta.	Huoli kas- vaa.  Luottamus omiin mah- dollisuuk- siin heikke- nee.  Mielessä toivomus li- sävoimava- roista ja kontrollin lisäämi- sestä.	Huoli tun- tuva. Omat voimavarat ehtymässä.  Selvästi ko- ettu lisävoi- mavarojen ja kontrol- lin lisäämi- sen tarve.	Huolta pal- jon ja jat- kuvasti. Lapsi tai nuori vaa- rassa.  Omat kei- not loppu- massa.  Lisävoima- varoja ja kontrollia saatava mukaan heti.	Huoli erit- täin suuri. Lapsi tai nuori välit- tömässä vaarassa.  Omat kei- not lo- pussa.  Muutos lapsen ti- lanteeseen saatava heti.

KUVIO 2. Työntekijän kokema lasta tai nuorta koskeva huolen vyöhykkeistö (Eriksson ja Arnkil 2012, 26)

Ensimmäisessä sarakkeessa on *huoleton tilanne* (1). Siinä lapsen asiat ovat hyvin eikä työntekijä kannu huolta lapsesta. Lapsi kasvaa ja kehittyy normaalisti, hänellä on hyvät kasvuolosuhteet ja hänellä koetaan olevan kaikki hyvin. *Pienen huolen* (2–3) alueella työntekijälle on herännyt huoli tai ihmetys jostakin lapsen asiasta. Asia koetaan vielä helpoksi ottaa puheeksi, ja tarjottu tuki auttaa tilanteeseen. Pienen huolen alueella annettu tuki on varhaista puuttumista. (Eriksson ja Arnkil 2012, 27.)

*Harmaalla vyöhykkeellä* (4–5) koetaan jo tuntuvaa huolta lapsen asioista ja huoli kasvaa koko ajan. Huolta on myös ollut jo pitkään. Työntekijä on käyttänyt kaikki auttamiskeinonsa tai ne alkavat olla vähissä. Hän kaipaa muiden tahojen mukaan tuloa ja vastuunjakoja tilanteeseen. Työntekijä mahdollisesti pohtii, onko oma huoli turhaa tai liioiteltua. (Järvinen ym. 2012, 190.) Harmaan vyöhykkeen alueella työntekijä joutuu pohtimaan omia velvollisuuksiaan tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta lapsesta tai lastensuojeluilmoitus. (Eriksson ja Arnkil 2012, 27.)

*Suuren huolen* (6–7) alueella työntekijä arvioi lapsen olevan vaarassa. Tässä vaiheessa huolta on jo paljon eikä työntekijällä ole enää auttamiskeinoja. Työntekijän on pyydettävä muita tahoja mukaan auttamaan lapsen tilanteessa ennen kuin lapselle käy huonosti. Tällä niin sanotulla kriisivyöhykkeellä työntekijän on pakko toimia ja ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, psykiatriin tai poliisiin. (Eriksson ja Arnkil 2012, 27.)

Syvälän (2013, 35) mukaan työntekijän huoli syntyy sen tiedon perusteella, jonka hän saa asiakkaan tai perheen kanssa työskennellessään. Asiakasprosessin aikana muun muassa työntekijän omat havainnot asiakkaasta, työ- ja elämäkokemus, eettiset arvot ja koko intuitiivinen tilannetaju vaikuttavat siihen, miten hänen huoliajattelunsa kehittyy. Ammattilaisen huoli suuntautuu tulevaan aikaan, jolloin

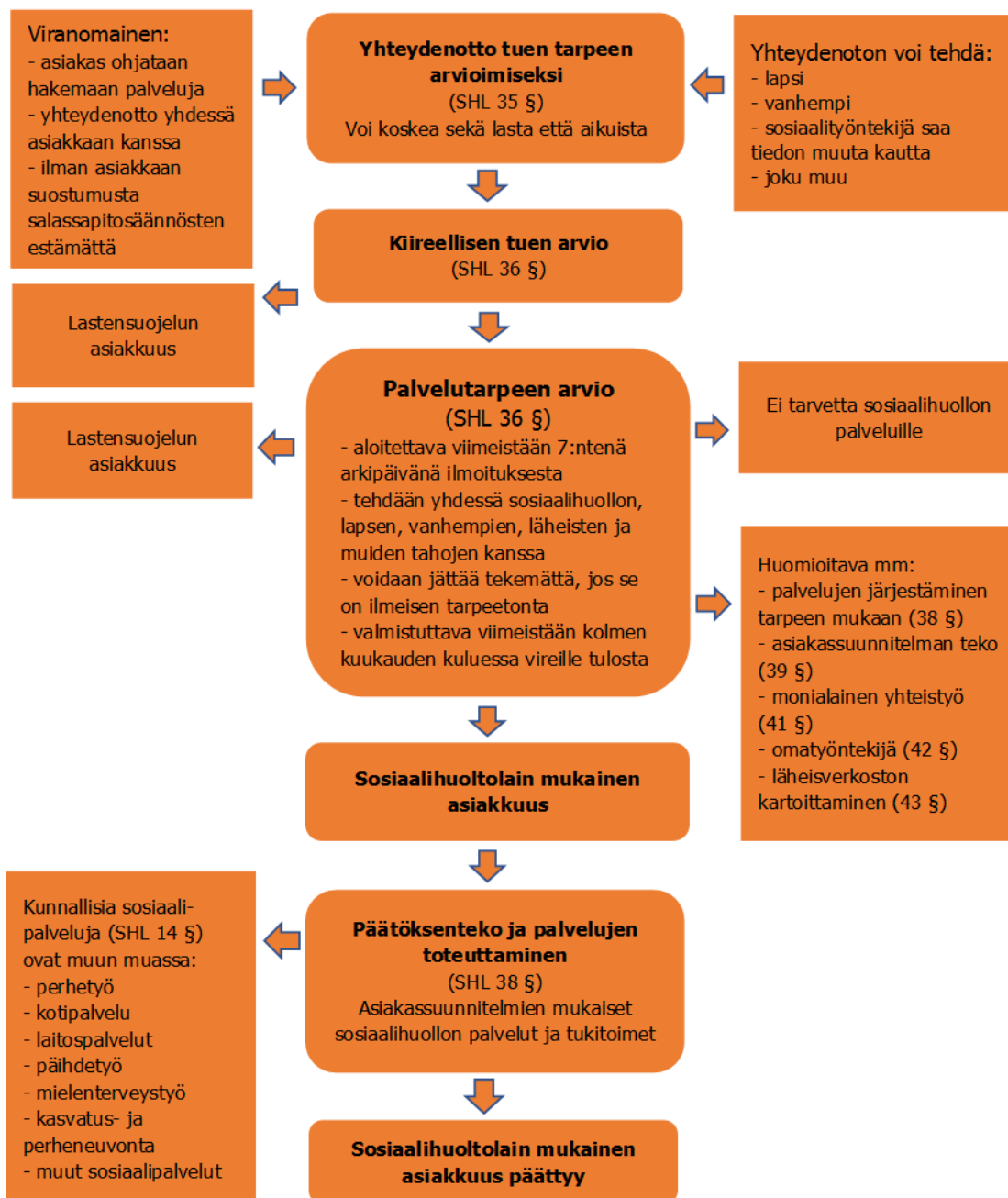
on syytä ennakoida tilanteiden kehittymistä. Syvälä (2013, 37) kuitenkin toteaa, että asiakastyön ongelmalähtöisyys on juurtunut syvälle sosiaalialan työorientaatiossa, eikä huoli-käsite ole pystynyt syrjäyttämään sitä.

Huolen käsitteeseen liittyy oleellisesti dialogisuus (Syvälä 2013, 37) ja ennen kaikkea ennakointidialogisuus ammattilaisten työskentelymenetelmänä huolen vyöhykkeistöllä (Eriksson, Arnkil ja Rautava 2006, 10). Ennakointidialogia kutsutaan verkostopalaveriksi tai tulevaisuuden muistelu -palaveriksi. Palaveriin osallistuvat asiakas ja hänen omat verkostonsa (esimerkiksi läheiset) sekä työntekijäverkostot. Palaveria vetää kaksi koulutettua, ulkopuolista verkostokonsulttia. Kukin osallistuja saa vuorollaan pohtia ääneen konsulttien esittämiä kysymyksiä muiden kuunnellessa. (Kokko 2006, 26.) Ennakointidialogit ovat ammattilaisten verkostomaisen työskentelyn väline etenkin pienen huolen vyöhykkeellä ja harmaalla vyöhykkeellä. Asiakastyön käytännön esimerkkejä ovat tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverit sekä suunnittelutyön alue- ja teemaneuvonpidot. Ennakointidialogien katsotaan soveltuvan hyvin lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn. (Eriksson ym. 2006, 10–11.)

## 2.2 Sosiaalihuoltolain mukainen asiakasprosessi

Sosiaalihuoltolaki korostaa kaikissa sosiaalihuollon toimissa lapsen edun, hyvinvoinnin, terveyden ja kehityksen turvaamista, seuraamista ja edistämistä. Kun arvioidaan lapsen sosiaalihuollon tarvetta, tehdään häntä koskevia päätöksiä tai toteutetaan sosiaalihuoltoa, on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että lapsi voi esittää omat mielipiteensä ja toiveensa häntä koskevassa asiassa. Tätä tehtäessä on asiakasprosessissa otettava huomioon lapsen ikä ja kehitystaso ja huolehdittava siitä, ettei menettelystä aiheudu haittaa lapsen ja hänen läheistensä välisille suhteille. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 5–13, 32.) Jotta lapsen etu toteutuu lain edellyttämällä tavalla, kaikkien asiakasprosessiin osallistuvien työntekijöiden on osattava kohdata lapsiasiakas ja tarvittaessa hyödyntää moniammatillista osaamista (STM 2017, 31).

Sosiaalihuoltolain mukainen lastensuojeluilmoitus, pyyntö palvelutarpeen arvioimiseksi tai muulla tavoin esille tullut lastensuojelun tarve käynnistää asiakasprosessin (kuvio 3), jossa palvelun tarve arvioidaan ja ryhdytään tarvittaviin sosiaalihuollon tai lastensuojelullisiin toimenpiteisiin. Lapsen ja perheen tilanteesta riippuen aloitetaan joko avohuollon tukitoimet, siirrytään lastensuojelulain mukaisiin palveluihin tai todetaan, ettei asiakkuuteen ole tarvetta.



KUVIO 3. Sosiaalihuoltolain mukainen palveluprosessi

### 2.2.1 Yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi

Kunnan sosiaalitoimi voi saada eri tavoin yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi. Huoltaja tai huoltaja yhdessä lapsen kanssa voivat tehdä hakemuksen kunnan sosiaalihuoltoon sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista ja tukitoimista. (Saastamoinen 2016, 111.) Hallintolain 14 pykälän mukaan yli 15 vuotta täytäneellä henkilöllä on puhevalta itseään koskeviin asioihin. Näin ollen yli 15 vuotiaalla on oikeus itse tehdä pyyntö sosiaalihuoltoon sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista ja tukitoimista. (Hallintolaki 2003, § 14.) Sen sijaan lastensuojeluasioissa vastaava ikäraja on 12 vuotta (lastensuojelulaki 2007, § 20). Sosiaalihuoltolaki ei edellytä kirjallista hakemusta asian vireille tulemiseksi. Sosiaalihuollon on kuitenkin arvioitava kiireellisen avun tarve välittömästi asian tultua vireille ja tehtävä henkilölle palvelutarpeen arviointi niin kuin sosiaalihuoltolain 36. pykälässä säädetään. "Myös oikeus päätöksen saamiseen ja ajankohta, jolloin päätös on toimeenpantava, lasketaan asian vireille tulosta (45 §)." (STM 2016, 72.)

Sosiaalihuoltolaissa säädetään eri alojen ammattihenkilöiden (kuvio 4) velvollisuudesta ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja, mikäli niiden tarve on ilmeinen. Mainittuja ammattihenkilöitä ovat terveyden- ja sosiaalihuollon, liikunta- ja koulutoimen, tullin, poliisin, pelastuslaitoksen, rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen sekä ulosottoviranomaisen palveluksessa olevat työntekijät. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 35.)

<b>Yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi tekemiseen velvoitetut tahot</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalitoimen palveluksessa oleva</li> <li>• Opetustoimen palveluksessa oleva</li> <li>• Liikuntatoimen palveluksessa oleva</li> <li>• Lasten päivähoidon palveluksessa oleva</li> <li>• Ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva</li> <li>• Poliisin palveluksessa oleva</li> <li>• Rikosseuraamuslaitoksen palveluksessa oleva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tullin palveluksessa oleva</li> <li>• Kansaneläkelaitoksen palveluksessa oleva</li> <li>• Työ- ja elinkeinoviranomaisen palveluksessa oleva</li> <li>• Häätokeskuksen palveluksessa oleva</li> <li>• Pelastuslaitoksen palveluksessa oleva</li> <li>• sosiaalikuraattori</li> <li>• Terveystieteiden ammattihenkilö</li> </ul>

KUVIO 4. Ohjausvelvolliset ja yhteydenottoon tuen tarpeen arvioimiseksi tekemiseen velvoitetut tahot

Jos henkilö antaa suostumuksensa, on edellä mainitun viranomaisen otettava yhteyttä kunnan sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arviointia varten. Jos henkilö ei anna lupaa yhteydenottoon tai hän on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, on edellä mainitun ammattihenkilön viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä tehtävä pyyntö tuen tarpeen arvioimisesta sosiaalihuoltoon. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 35.) Myös muut tahot, kuten seurakunnan tai kolmannen sektorin työntekijät, voivat tehdä pyynnön tuen tarpeen arvioimiseksi joko yhdessä asianosaisen kanssa tai ilman asianomaisen suostumusta salassapitosäännösten estämättä (STM 2016, 74). Ohjaus- ja yhteydenottovelvollisuuden tavoitteena on palvelujen painopisteen siirtäminen korjaavasta tuesta ennaltaehkäisevään tukeen. Varhainen puuttuminen vähentää lapsen ja perheen tuen tarvetta. Koska kyse on sosiaalihuoltolain mukaisesta ohjaus- ja yhteydenottovelvollisuudesta, voi yhteydenotto koskea lapsen lisäksi myös aikuista. (Saastamoinen 2016, 117.)

Kunnan sosiaalitoimi voi saada tiedon lapsen tai perheen sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelujen tai tukitoimien tarpeesta myös ilman hakemusta tai muun viranomaisen ilmoitusta. Tällöin kyse on sosiaalihuoltolain 34. pykälän 1. momentin mukaisesta ”muutoin saanut tietää” -vireilletulotavasta. Näissä tapauksissa sosiaalihuollon työntekijä on tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalihuollon tuen tarpeesta olevasta lapsesta tai perheestä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, jos sosiaalityöntekijä hoitaa kyseisen perheen toisen lapsen asiaa tai jos asiakkaana oleva lapsi kertoo ystävänsä tilanteesta. (Saastamoinen 2016, 163–164.)

## 2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Kun lasta koskeva pyyntö palvelutarpeen arviosta tulee sosiaalihuoltoon, on sosiaalihuoltolain 36. pykälän mukaan arvioitava välittömästi kiireellisen tuen tarve (Saastamoinen 2016, 167). Uudistunut sosiaalihuoltolaki painottaa edellistä vahvemmin kiireellisten sosiaalipalvelujen saamista, erityisesti lasten tarpeissa. Myös perustuslaki velvoittaa viranomaisia turvaamaan jokaiselle välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut. (Hujala 2017, 331.) Perustuslaissa säädetään kansalaisten perusoikeuksista, joista sosiaalityön kannalta tärkeitä ovat muun muassa oikeus välttämättömään toimeentuloon, sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä huolenpitoon. Näin ollen kiireellisen sosiaalihuollon avun tarpeessa oleva henkilö voi perustaa vaatimuksensa suoraan perustuslakiin. (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 51.)

Kiireellisen avun tarve voi tulla kysymykseen esimerkiksi silloin, kun lapsi on jäänyt ilman asianmukaista hoitoa ja huolenpitoa, nuorella on ongelmia päihteiden tai rikollisuuden kanssa tai perheessä esiintyy väkivaltaa. Äkillinen kriisitilanne on kyseessä silloin, kun lasta tai perhettä on kohdannut yllyttäen jokin kielteinen tapahtuma, joka aiheuttaa suurta kärsimystä. Näitä voivat olla perheenjäsenen vakava sairastuminen, onnettomuus, tulipalo, kuolema, perheenjäsenen kohdistunut väkivallanteko tai työn menettäminen. Äkillisen kriisitilanteen jälkeen perheen elämä palautuu harvoin entiselleen ja tuen tarve voi olla suurta. Kiireellisen tuen arvion voi saada kunnassa oleskeleva henkilö ilman, että tarvitsee olla kunnan asukas. (STM 2016, 27, 76–77.)

Kiireellisen tuen arvion lisäksi asiakkaalle tehdään kiireetön palvelutarpeen arviointi. Se on menettely, jolla laajasti selvitetään henkilön avun tarve. Palvelutarpeen arviointia ei tarvitse tehdä, jos se on ilmeisen tarpeetonta. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun palvelutarpeen arviointi on tehty lähiaikoina eikä uusi arviointi tuo mitään uutta asiakkaan tilanteeseen. (Saastamoinen 2016, 170.) Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta, ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa perheen ja muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehdessä on pidettävä huolta siitä, että asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä vaihtoehdot palveluiden toteuttamiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 36.)

Palvelutarpeen arvioinnin tekee virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö, useimmiten sosiaalityöntekijä, ellei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevan henkilön kohdalla palvelutarpeen arvioinnin tekee aina sosiaalityöntekijä. (STM 2016, 77.) Arvioinnissa selvitetään, onko henkilöllä tuen tarvetta ja onko tuen tarve luonteeltaan tilapäinen, toistuva vai pitkäaikainen (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 36). Arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja tuen tarpeesta. Palvelujen suunnittelun perustana tulee olla asiakkaan kokema tuen tarve. Hänen tulee myös saada riittävät tiedot eri palveluista ja tukitoimista sekä niiden tuomista vaikutuksista ja muista seikoista. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan lisäksi muiden hallintoalojen viranomaisten



vastuulla olevien palvelujen tarve. Viranomaisen pyytäessä heillä on velvollisuus osallistua palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. (STM 2016, 77–80.)

Lapsen kiireettömän palvelutarpeen arvioinnin tekee pääsääntöisesti aina lapsen kotikunta. Arvioinnin aloittamisesta on ilmoitettava lapsen vanhemmille tai huoltajille viipymättä, ellei siihen ole lakiin perustuvaa estettä. Riittävän laaja ja perusteellisesti tehty palvelutarpeen arviointi on asiakaslähtöisen sosiaalityön perusta. Hyvin tehty arviointi tekee lapsen tilanteen näkyväksi. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä on pohdittava, riittävätkö sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja tukitoimet lapsen tilanteeseen vai tarvitaanko lastensuojelulain mukaisia tehokkaampia palveluja. Palvelutarpeen arviointi tehdään, vaikka lapsi tai lapsen huoltaja ei haluaisi osallistua sen tekemiseen. Lasta koskevassa palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla näkyvissä viranhaltijoiden näkemysten lisäksi myös lapsen ja lapsen huoltajan näkemykset tilanteesta. Vaikka osapuolten näkemykset lapsen ja perheen tuen tarpeesta eivät kohta, on eriävät mielipiteet ilmentävä palvelutarpeen arvioinnissa. Lopullisen päätöksen lapselle myönnettävistä palveluista ja tukitoimista tekee vastaava sosiaalihuollon työntekijä. (Saastamoinen 2016, 170–176.)

### 2.2.3 Asiakassuunnitelma tavoitteellisen ja suunnitelmallisen asiakastyön perustana

Palvelutarpeen arviointi on pohjana asiakassuunnitelman laadinnassa. Sosiaalihuoltolain 39. pykälän mukaan asiakassuunnitelma on laadittava, ellei kyse ole tilapäisestä neuvonnasta tai ohjauksesta tai sen tekeminen on muutoin tarpeetonta. Asiakassuunnitelma on väline, jonka avulla suunnitellaan ja arvioidaan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. (Hämeen-Anttila 2017a, 235.) Asiakassuunnitelman laatii omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman laatimiseen voivat osallistua myös muut yhteistyötahot. Asiakassuunnitelman tavoitteena on tehdä sosiaalihuollon palveluiden ja tukitoimien toteuttamisesta tavoitteellisempaa ja suunnitelmallisempaa. Asiakkaan osallistuminen asiakassuunnitelman tekemiseen vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallisuuttaan. (STM 2017, 118–119.)

Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata sekä asiakkaan ilmaisema tuen tarve että sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemä tuen tarpeen arvio. Lisäksi siihen kirjataan mahdolliset muut voimavarot ja ylläpitävät ja vahvistavat toimet. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös suunnitelma asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamisista, asetetut tavoitteet, yhteistyötahot ja niiden toimet, asiakkuuden arvioitu kesto sekä suunnitelma palvelujen toteutumisen seurannasta ja uudelleen arvioinnista. Asiakassuunnitelman tekeminen yhteistyössä muiden hallinnonalojen, asiantuntijoiden ja yhteistyötahojen kanssa säästää aikaa ja kustannuksia sekä palveluiden päällekkäisyyttä. Toimivan yhteistyön ja avoimen vuorovaikutuksen avulla kaikille osapuolille muodostuu selkeämpi kuva lapsen ja perheen kokonaistilanteesta ja heidän tarvitsemistaan palveluista. Suunnitelma tarkistetaan, jos ja kun tuen tarpeessa tapahtuu muutoksia. Asiakkuus päättyy, kun suunnitelman tarkistuksen yhteydessä osapuolet toteavat yhteisymmärryksessä, että tuen tarvetta ei enää ole. (STM 2017, 119–120.)

Tehtäessä asiakassuunnitelmaa lapselle, osallistuvat lapsen vanhemmat tai muut huoltajat tuen tarpeen selvittämiseen (STM 2017, 119). Sosiaalihuoltolain (2014, § 32) mukaan on lapsen asiakassuunnitelmaa laadittaessa otettava huomioon lapsen mielipiteet ja toivomukset hänen ikä- ja kehitystasoonsa sopivalla tavalla. Lapsen osallisuuden lähtökohtana on hänen kokemuksensa siitä, että aikuiset kuuntelevat ja ymmärtävät häntä sekä arvostavat hänen kokemuksiaan ja ottavat hänet todesta iästä riippumatta. Ammattihenkilöltä vaaditaan kykyä tehdä tietoisia ratkaisuja osallisuuden vahvistamiseksi ja taitoa käyttää osallisuutta mahdollistavia menetelmiä. (Lahtinen ja Pynnönen 2017, 25–26.)

Jotta lapselle syntyy osallisuuden kokemus, tulee työntekijällä olla taitoa vuorovaikutukseen, aikaa pysähtyä ja olla läsnä lapselle. Työntekijän joustavuus ja vaihtoehtoisten työtapojen käyttäminen edesauttavat lasta osallistumaan työskentelyyn ilman pakon tunnetta. Erilaisissa kriisitilanteissa työntekijältä edellytetään tämän lisäksi erityistä herkkyyttä kohdata lapsi ja hänen tunteensa luottamusta herättävällä tavalla. Jos aikuiset sivuuttavat lapsen hänen omaa elämäänsä koskevista asioista, voi se aiheuttaa ulkopuolisuuden ja vierauden tunnetta lapsessa. Tämä voi johtaa aikuisten sellaiseen valankäyttöön, joka on ristiriidassa lapsen etujen kanssa. (Lahtinen ja Pynnönen 2017, 26.)

### 2.3 Sosiaalihuoltolain mukaiset tuen tarpeet ja sosiaalipalvelut

Sosiaalihuollossa tehtävä asiakastyö pohjautuu rakenteelliseen sosiaalityöhön, joka muun muassa tuottaa tietoa kansalaisten hyvinvoinnista, sosiaalisista ongelmista ja tuen tarpeista sekä sosiaalipalvelujen ja sosiaalihuollon vaikutuksista ja kustannuksista. Tuotettua tietoa käytetään sosiaalihuollon sisällön kehittämiseen sekä toimenpiteiden vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden edistämiseen. Asiakas- ja yhteistyössä kerättyä tietoa käytetään laadittaessa toimenpide-ehdotuksia, joilla pyritään ehkäisemään ja korjaamaan sosiaalisia ongelmia sekä kehittämään palveluja ja tukitoimia. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 7.)

Sosiaalihuoltolaissa kiinnitetään huomiota lasten ja nuorten hyvinvoinnin seuraamiseen, edistämiseen ja niistä tiedottamiseen yhteistyössä kunnan, sen asukkaiden ja yhteisöjen kanssa. Lasten ja nuorten palvelujen tuottamisessa huolehditaan siitä, että niillä tuetaan vanhempia heidän hoito- ja kasvatustehtävässään ja saadaan selville lasten ja nuorten erityisen tuen tarpeet. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 9–10.) Tällä säännöksellä halutaan lisätä eri kasvatustehtävissä toimivien ammattilaisten valmiuksia ohjata asiakkaita sosiaalihuollon eri palvelujen piiriin (STM 2017, 37).

Sosiaalihuoltolain 11. pykälä määrittelee tuen tarpeet (kuvio 5), joiden perusteella sosiaalipalveluja kunnissa järjestetään. Määrittely osoittaa kunnallisille päätöksentekijöille, millaisiin tarpeisiin kunnassa tulee varautua sekä muille, millaisissa tilanteissa sosiaalitoimeen voi olla yhteydessä. Tarpeesta lähtevä määrittely ohjaa asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jonka keskiössä on asiakas tarpeineen, ei palvelujärjestelmä, johon asiakkaan on sopeuduttava. Jokaiseen sosiaalihuoltolaissa määritellyyn tuen tarpeeseen on mahdollista vastata usealla eri palvelulla. Sen sijaan palvelutarpeeseen ei voi jättää vastaamatta sen vuoksi, että asiakas ei sovellu tiettyyn tarjolla olevaan palveluun. (Hämeen-Anttila 2017b, 199.)



KUVIO 5. Sosiaalihuoltolain mukaiset tuen tarpeet ja niihin liittyvät sosiaalipalvelut

Sosiaalihuoltolain mukaiset tuen tarpeet on esitetty kuvion viisi vasemmassa laidassa. Sosiaalipalveluja on järjestettävä tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen liittyvään sekä taloudellisen tuen tarpeeseen, sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Palveluja on järjestettävä lisäksi väkivallasta, kaltoinkohtelusta tai äkillisestä kriisitilanteesta aiheutuvaan tuen tarpeeseen sekä lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Sosiaalipalvelujen tarvetta aiheuttavat myös päihteiden ongelmakäyttö, mielenterveysongelmat sekä sairaudet, vammat tai ikääntyminen sekä muut fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset tai kognitiiviset toimintakyvyn ongelmat. Palvelujen järjestämisessä on otettava huomioon myös henkilön omaisten ja läheisten tuen tarve. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 11.)

Tuen tarpeisiin liittyvät sosiaalipalvelut on esitetty kuvion viisi oikeassa laidassa. Perhepalveluiden tarjoamiin palveluihin kuuluvat sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielenterveys- ja mielenterveys- ja perheneuvonta, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sekä muut asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät sosiaalipalvelut. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 14.)

Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ja tukitoimien tehtävä ei ole rajata pois mahdollisia muita avohuollon tukikeinoja, vaan velvoittaa etsimään ja käyttämään kulloiseenkin tilanteeseen sopivin tukimuotojen kokonaisuus. Lain lähtökohtana on, että kunnan on tarjottava välttämättömät ja perheen tarpeesta lähtevät palvelut, eikä sosiaalityöntekijä saa rajata palvelutarvetta vain kunnan käyttämään palveluvalikoimaan. (Ikonen 2013, 134.) Avohuollon tukitoimia suunniteltaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu sekä tuettava lapsen läheisten kasvatumahdollisuuksia suotuisten kasvuolosuhteiden luomiseksi (Räty 2004, 95).

### 3 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Uuden työntekijän perehdyttäminen on aikaisemmin ollut lähinnä työtehtäviin opastamista, eikä laajempaa työyhteisöön ja yritykseen tutustumista ole pidetty tärkeänä. Työympäristöt ovat olleet yksinkertaisempia kuin nykypäivänä eikä työtehtävien suorittamiseksi ole katsottu tarvittavan laajemman yhteyden ymmärtämistä. (Kupias ja Peltola 2009, 13.) Eräs vanha käsitys perehdyttämisestä on se, että työyhteisöön tulevan työntekijän on sopeuduttava siihen mahdollisimman nopeasti ja omaksuttava kerralla yksityiskohtaista tietoa tehtävistä, työympäristöstä ja -tovereista sekä menettelyistä työpaikalla. (Juholin 2009, 233–234.)

Perehdyttäminen työpaikalla tarkoittaa niitä toimia, joilla perehdytettävä autetaan tuntemaan työpaikka ja sen toiminta-ajatus, yrityksen arvot ja toimintatavat sekä työn tarkoitus. Perehdyttämiseen kuuluvat olennaisina asioina myös työyhteisön jäseniin ja tiloihin tutustuminen, työsuhteen keskeisten ehtojen läpikäyminen sekä työturvallisuusohjeisiin perehtyminen. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 2.) Perehdyttämiseen valmistautuminen voidaan aloittaa työpaikalla jo ennen uuden työntekijän saapumista. Tällöin esimies huolehtii mahdollisen työpisteen varustamisesta tarvittavilla välineillä ja tietojärjestelmillä, kokoaa yrityksen sisäistä ja ulkoista tiedotusmateriaalia itseopiskelua varten sekä laatii uudelle henkilölle perehdytysohjelman. Valmistautuminen säästää ensimmäisen työpäivän oppimis- ja työaikaa. (Hyppänen 2013, 218.)

Perehdyttäminen on tärkeä vaihe myös erilaisissa työpaikan muutosprosesseissa. Työelämä monimutkaistuu koko ajan ja organisaatioissa tapahtuu kasvua, kansainvälistymistä ja teknistä kehitystä, joiden ymmärtäminen ja käsittely vaativat niin teoreettista kuin käsitteellistäkin ajattelua. (Lepistö 2004, 56.) Muutostilanteessa tiedottamisella ja tiedon saannilla on työntekijöille tärkeä merkitys. Riittävän varhainen ja muutoksen edetessä jatkuva tiedottaminen lisää työntekijöiden turvallisuuden ja tilanteen hallinnan tunnetta sekä auttaa suhtautumaan muutokseen myönteisesti. (Taskinen 2017, 160–161.)

Perehdyttämisestä säädetään muun muassa työsopimuslaissa ja työturvallisuuslaissa. Työsopimuslaissa (2001, 2. luku § 1) työnantaja veloitetaan toimimaan niin, että työntekijöiden on mahdollisuus kehittyä kykyjensä mukaisesti ja edetä työurallaan. Työturvallisuuslain (2002, § 14) mukaan työnantajan on perehdytettävä työntekijä riittävästi niin työhön, työolosuhteisiin ja -menetelmiin kuin turvallisiin työtapoihinkin. Myös monet työehtosopimukset sisältävät mainintoja perehdyttämisestä (Kupias ja Peltola 2009, 26).

Säädösten velvoituksien lisäksi on työntekijöiden laajempi perehdyttäminen yhä tärkeämpää nykypäivän työyhteisöjen ja -tehtävien monimutkaistuessa. Työntekijän edellytetään ymmärtävän työtehtäviensä lisäksi yrityksen toimintaa ja sen tarkoitusta. (Kupias ja Peltola 2009, 13.) Perehdytyksen voidaan katsoa olevan osa työyhteisössä tapahtuvaa viestintää, ja se on perusperiaatteiltaan vuorovaikutteista ja pitkäkestoista (Juholin 2009, 235). Viime vuosina on alettu käyttää myös mentorointiohjelmia perehdyttämisen välineenä, ja niiden on todettu helpottavan uuden työntekijän sopeutumista ja sitoutumista organisaatioon (Ristikangas, Clutterbuck ja Manner 2014, 57). Mentorointi on menetelmä, jossa kokeneempi henkilö jakaa tietämystään, välittää kokemustaan sekä siirtää oppimaansa

perehdytettävälle henkilölle ottaen huomioon mentoroitavan yksilölliset oppimisen tarpeet ja valmiudet (Ristikangas, Clutterbuck ja Manner 2014, 17–18).

Hyvä perehdytys tuo hyötyjä sekä uudelle työntekijälle että koko yritykselle ja työyhteisölle. Perehdyttämisen avulla saadut monipuoliset tiedot ja taidot mahdollistavat sen, että uusi työntekijä pystyy nopeasti työskentelemään itsenäisesti, virheiden määrä on pienempi ja niiden korjaamiseen menee vähemmän aikaa. Mitä nopeammin tulokas pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän muiden työntekijöiden aikaa ja voimavaroja menee tulokkaan neuvomiseen ja valvontaan. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 4–13.) Perehdytykselle tulee asettaa tavoitteet, joiden tulokas kokee edistävän omaa oppimista ja tavoitteita. Tavoitteet tulee myös tuoda perehdytyksessä selvästi esille, jotta perehtyjä tietää, mitä hänen odotetaan oppivan. (Kupias ja Peltola 2009, 128.)

Perehdyttämisen onnistuminen vaikuttaa myös ensivaikutelmaan, jonka uusi työntekijä yrityksestä ja työyhteisöstä saa. Myönteinen ensivaikutelma motivoi tulokasta työntekoon ja sitouttaa hänet työyhteisöön. Jos tulokas jätetään liian aikaisin selviytymään yksin työtehtävistään, hänen työmotivaationsa saattaa laskea, mikä voi johtaa toistuviin poissaoloihin ja lopulta jopa irtisanoutumiseen. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 5.) Motivoitunut työntekijä käyttää paremmin aikaansa ja energiaansa uuden asian oppimiseen ja hänellä on aito tekemisen ilo (Kupias ja Peltola 2009, 129). Perehdytyksen onnistuminen vaikuttaa myös yrityksestä saatuun mielikuvaan. Harjoittelijoiden, työssäoppijoiden ja sijaisten kokemukset ja kertomukset yrityksen antamasta perehdytyksestä sekä ilmapiiristä vaikuttavat herkästi muiden ihmisten mielipiteisiin työpaikasta. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 5.)

### 3.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttämisen tarkoituksena on kertoa uudelle työntekijälle oleelliset asiat yrityksen toimialasta ja tarkoituksesta, strategioista, toimintatavoista, tiedot henkilön työtehtävistä ja työyhteisöstä yleensä (Juholin 2009, 233–235). Perehdyttämällä autetaan uutta työntekijää ymmärtämään yksikkönsä ja koko organisaation toiminnan periaatteet ja tavoitteet sekä tutustumaan esimiehiin, työtovereihin ja mahdollisesti myös asiakkaisiin (Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila ja Väänänen 2013, 25). Lisäksi uuden työntekijän on tärkeää oppia ymmärtämään hänen työhönsä kohdistuvat odotukset sekä vastuunsa yksikön toiminnassa (Kangas ja Hämäläinen 2007, 2).

Päätavoitteena perehdyttämisessä on työyhteisössä tarvittavien tietojen, taitojen, asenteiden ja valmiuksien oppiminen. Oppimistavoitteita asetettaessa yleisten tavoitteiden lisäksi tulee ottaa huomioon kunkin perehdytettävän yksilölliset ominaisuudet (Kangas ja Hämäläinen 2007, 6). Eräs keskeinen perehdyttämisen tavoite on myös se, että tulokas tuntee olevansa tervetullut ja tärkeä osa uutta työyhteisöään (Juuti ja Vuorela 2015, 63). Perehdyttämiselle voidaan asettaa tavoitteita (kuviot 6) edeten ajasta ennen työn aloittamista aina työsuhteen päättymiseen. Tavoitteita tarkastellaan sekä työntekijän että työyhteisön näkökulmasta. (Kupias ja Peltola 2009, 173–176.)

AIKAJANA	PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET	
	TYÖNTEKIJÄ	TYÖYHTEISÖ
Ennen työsuhteen alkua	Käsitys tulevasta työstä ja työyhteisöstä	Tieto uudesta työntekijästä
Vastaanotto ja ensimmäinen päivä	Tuntea olevansa tervetullut	Esittäytyminen
Ensimmäinen viikko	Töihin kiinni pääsy Kokonaiskuvan saaminen	Työnopastuksen käynnistäminen
	Molemminpuolinen tutustuminen	
Ensimmäinen kuukausi	Toimintakulttuurin sisäistäminen, tuottavan työn tekeminen	Tuen antaminen
Ensimmäiset neljä kuukautta	Itsenäinen selviytyminen ja tiedonhankinta	Tulija on osa työyhteisöä
Työsuhteen päättyessä	Myönteisen mielikuvan jääminen	Lähtijän kokemusten kuunteleminen

KUVIO 6. Perehdyttämisen tavoitteet

Ennen työsuhteen alkua työntekijä saa käsityksen tulevasta työstä ja työyhteisöstä jo mahdollisen työhaastattelun yhteydessä. Kun päätös uudesta työntekijästä on tehty, kerrotaan muulle työyhteisölle asiasta. Työyhteisön tehtävänä on valmistella uuden työntekijän työpiste etukäteen ja tehdä organisaation perehdyttämissuunnitelma. Ensimmäisenä työpäivänä uusi työntekijä otetaan vastaan niin, että hän tuntee olevansa tervetullut. Hänelle esitellään lähimmät työtoverit ja työtilat. Hän saa työvälineet, avaimet ja luvat, joita hän tulee tarvitsemaan. Perehdyttäjän tehtävä on esitellä tulokkaalle taloa ja työntekijöitä, mutta antaa vain kohtuudella uutta tietoa työstä. Rauhallinen ja ystävällinen vastaanotto antaa uudelle työntekijälle aikaa sopeutua uuteen tilanteeseen. (Kupias ja Peltola 2009, 174.)

Ensimmäisen viikon aikana uuden työntekijän tavoitteena on saada kokonaiskuva työstä, työyhteisöstä ja organisaatiosta. Kokonaiskuvan saaminen helpottaa tulokasta myös ymmärtämään, mihin kaikkeen hänen tulee perehtyä, jotta kykenee itsenäiseen työskentelyyn. Työyhteisöstä valittu perehdyttäjä selvittää uuden työntekijän kokemukset ja osaamisen, ja tekee sen perusteella henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman yhdessä tulokkaan kanssa. Perehdytyksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että perehdytys suunnitelmaa noudatetaan. Ensimmäisen viikon loppupuolella perehdyttäjä voi pitää perehdytettävän kanssa palautekeskustelun, jossa molemmilla on mahdollisuus antaa ja saada palautetta. Motivaation ylläpitämiseksi tulokkaalle annetaan positiivista palautetta hyvin sujuvista asioista. Ensimmäisen viikon aikana tapahtuu molemminpuolista tutustumista uuden työntekijän ja työyhteisön välillä. (Kupias ja Peltola 2009, 174–182.)

Ensimmäisen kuukauden aikana uusi työntekijä sisäistää yrityksen toimintakulttuurin ja pääsee kiinni tuottavan työn tekemiseen. Työyhteisö jatkaa perehdytystä suunnitelman mukaan, mutta vähitellen vastuu perehtymisestä siirtyy perehtyjälle itselleen. Ensimmäisten neljän kuukauden aikana uuden työntekijän odotetaan jo selviytyvän itsenäisesti työtehtävistä ja osaavan hankkia työssä tarvittavaa tietoa. Työyhteisö on ottanut tulokkaan osaksi työyhteisöä ja tulokas tuntee olevansa osa yhteisöä ja organisaatiota. Ennen koeajan päättymistä on vielä hyvä järjestää keskustelu, jossa perehdytyksen onnistumista arvioidaan. Keskustelun tavoitteena on lujittaa työsuhdetta, oikoa mahdollisia virheellisiä käsityksiä sekä kehittää esimiehen ja alaisen välistä suhdetta. Toisaalta työntekijälle täytyy myös antaa mahdollisuus parantaa työsuoritustaan, jos työnantaja harkitsee työsuhteen purkamista. (Kupias ja Peltola 2009, 175–183.)

Työsuhteen päättyessä tavoitteena on se, että lähtijälle jää myönteinen mielikuva päättyvästä työsuhteesta. Lähtijä perehdyttää seuraajansa ja tuo tällöin esille yrityksessä kertyneen osaamisensa. Työntekijä luovuttaa lähtiessään käytössään olleet työvälineet ja avaimet. Työnantaja järjestää lähtevälle työntekijälle lähtöhaastattelun, jossa käydään läpi yhteistä työuraa sekä lähtevän työntekijän merkitystä yritykselle. Työnantajan antama palaute työntekijästä on oltava positiivista ja arvostavaa. Lähtökeskustelu ei ole oikea paikka antaa kriittistä palautetta. Työnantaja voi lisäksi tiedustella lähtevältä työntekijältä esimerkiksi, kuinka hän on viihtynyt työyhteisössä sekä millaiset syyt ovat johtaneet työntekijän lähtöön. Usein työnantaja haluaa varmistua siitä, että lähtevällä työntekijällä on myönteinen kuva yrityksestä. Työntekijä voi antaa palautetta muun muassa työtehtävistä, työyhteisön toiminnasta sekä antaa kehittämisideoita. (Kupias ja Peltola 2009, 176.)

### 3.2 Perehdyttämisen sisältö ja toteutus

Perehdyttämisen laajuus ja syvällisyys riippuvat siitä, millaisia henkilön työtehtävät tulevat olemaan. Tästä riippumatta perehdytys voidaan tehdä kolmen näkökulman kautta. Ensimmäinen on yritysperehdyttäminen, jossa käydään läpi yrityksen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat, strategiat ja menettelytavat. Toisessa vaiheessa työntekijä perehdytetään työpaikkaan eli tutustutetaan työpaikan henkilöihin, asiakkaisiin sekä työyhteisön pelisääntöihin. Kolmas vaihe keskittyy odotuksiin, toiveisiin ja velvoitteisiin, joita tulevaan tehtävään liittyy. (Helsilä 2009, 48.)

Käytännön perehdyttämisen organisointi riippuu yrityksen koosta. Pienyrityksessä perehdyttäjä on useimmiten yrittäjä itse. Suurimmissa yrityksissä perehdytystä voi hoitaa henkilöstön koulutukseen ja kehittämiseen erikoistunut yksikkö. Esimies on tärkeässä asemassa työntekijän perehdyttämisessä, ja monesti koko perehdyttäminen onkin yksin hänen vastuullaan. Monilla työpaikoilla esimies saa työhönsä tukea organisaation eri osa-alueilta nimetyistä perehdyttäjistä, jotka joissakin tapauksissa voivat myös toteuttaa koko perehdyttämisen. (Kupias ja Peltola 2009, 46–47.)

Perehdyttäjän tehtäviin kuuluu esitellä uudelle työntekijälle yritys, sen toiminta ja asiakkaat. Opastuksen tämä vaihe voi sisältää yrityksen toiminta-ajatuksista ja palveluideasta kertomisen sekä tutustuttamisen yrityksen omistussuhteisiin ja asiakkaisiin. Organisaation ja henkilöstön esittelyssä paneudutaan yrityksen johtoon, esimiehiin ja työntekijöihin, eri toimipisteisiin ja tutustutaan työnopastajaan



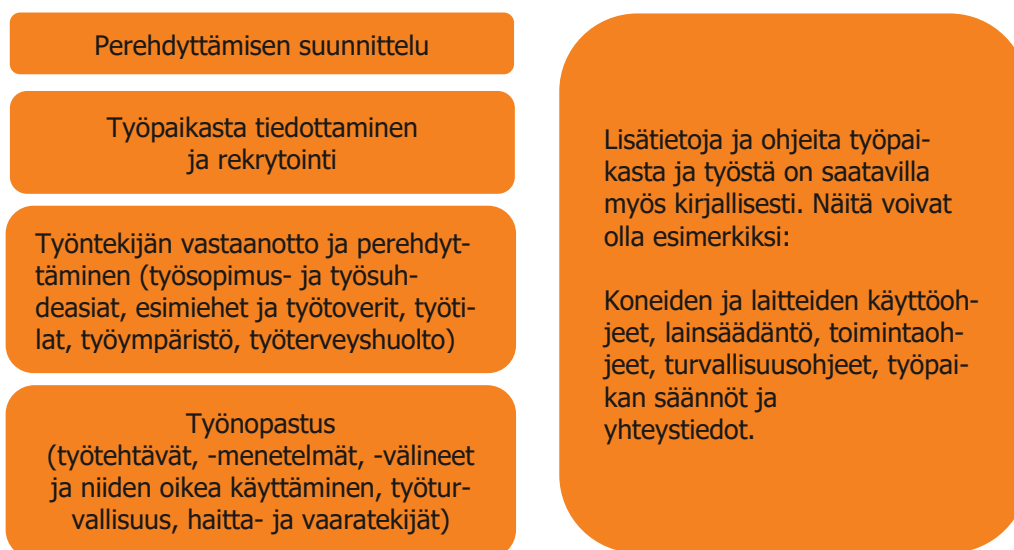
sekä yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatioon. Yrityksen toimintatapojen perehdyttämisessä käydään läpi yrityksen arvot ja se, mitä työntekijältä odotetaan. Työntekijä saa myös ohjeita käytöksestä ja pukeutumisesta työpaikalla, toimintatavoista asiakkaiden kanssa sekä tietoa salassapidosta ja tietoturvallisuudesta. Perehdytyksessä kerrotaan lisäksi työsuhteen keskeiset ehdot kuten esimerkiksi työsuhteen muoto, koeaika ja sen merkitys, työ- ja loma-ajat sekä palkka-asiat. Myös työsuhteen päättymisen ja työterveyshuollon menettelyt käydään läpi. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 34–36.)

Henkilön perehdyttäminen varsinaisiin työtehtäviin tapahtuu työnopastuksella. Sen tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävä varmuus uuden työn aloittamiseksi. (Viitala 2007, 190.) Työnopastusvaiheessa paneudutaan työpaikan tiloihin ja työskentely-ympäristöön käytännönläheisesti käymällä läpi muun muassa menettelyt kulunvalvonnasta, avaimista, sosiaalityötiloista ja pysäköinnistä. Turvallisuusasiat käsitellään tutustumalla valvonta- ja hälytysjärjestelmiin, ensiapuohjeisiin, toimintaohjeisiin uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä pelastussuunnitelmaan. Tärkeä osa työnopastusta on luonnollisesti henkilön omien työtehtävien neuvominen. Siihen kuuluvat vastuualueisiin, työvälineisiin ja -menetelmiin perehtyminen sekä oman työn merkityksen ymmärtäminen osana kokonaisuutta. Työntekijän kehittymistä ajatellen hänelle annetaan perehdyttämisaineistoa, kerrotaan koulutusmahdollisuuksista ja sisäisen tiedottamisen menettelyistä. Perehdytyksen onnistumisen arvioimiseksi työntekijä käy palauttekeskustelua perehdyttäjän ja esimiehen kanssa. Koska perehdytys on myös osa työhyvinvointia, työntekijälle kerrotaan työpaikan harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista, työkykyä ylläpitävästä toiminnasta sekä muista henkilöstöpalveluista ja -eduista. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 37–39.)

### 3.3 Perehdyttäminen prosessina

Perehdyttämistä voidaan toteuttaa monella tavalla. Yksi tapa on se, että koko työyhteisö perehdyttää uutta työntekijää. Tällöin työyhteisössä kaikki ovat yhteisvastuullisesti vastuussa perehdyttämisestä. Heidän on tiedettävä perehdytystä koskevat yleiset suunnitelmat ja kyseisessä työtehtävässä tarvittavat tiedot ja taidot. Koko työyhteisön perehdyttäessä on vaarana se, että kaikki eivät ole kiinnostuneita perehdyttämisestä tai se koetaan haasteelliseksi. Toinen tapa järjestää perehdytys on nimetä yrityksestä henkilö, jonka vastuulla uuden työntekijän perehdyttäminen on. Tällöin päävastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta hän on delegoinut perehdyttämisen nimetylle henkilölle. Nimetty perehdyttäjä helpottaa esimiehen työtä jakamalla vastuuta perehdyttämisestä. (Kupias ja Peltola 2009, 76–83.)

Perehdyttämistä voidaan kuvata vaiheittain etenevänä prosessina (kuvio 7), joka alkaa perehdyttämisen suunnittelusta jo ennen henkilöstön rekrytointia. Yrityksen perehdyttämisohjelmien suunnittelun pohjana ovat yrityksen henkilöstöpolitiikka sekä henkilöstöasioihin liittyvät yleiset periaatteet ja pelisäännöt. Suunnittelussa otetaan huomioon yrityksen kulloinenkin henkilöstötarve ja erilaisten henkilöstöryhmien, kuten koulutettujen tai oppisopimustyöntekijöiden, perehdyttämistarpeiden erityispiirteet. Perehdyttäjiä ja työnopastajia nimettäessä kiinnitetään huomiota heidän ammattitaitoonsa, motivaatioonsa sekä opettamistaitoonsa. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 6.)



KUVIO 7. Perehdyttämisen vaiheet

Seuraavana perehdyttämisen vaiheisiin kuuluvat työpaikasta tiedottaminen ja uuden työvoiman rekrytointi. Sitä varten on sovittu yhteisistä käytännöistä siinä, miten yrityksestä viestitään ulospäin hakuprosessin kuluessa aina työpaikkailmoituksen julkaisusta työsopimuksen tekemiseen. Kommunikointi hakijoiden kanssa prosessin eri vaiheissa on tärkeää työnantajamaineen kannalta. Siihen voidaan vaikuttaa muun muassa kertomalla hakijoille hakuprosessin etenemisestä sekä siitä, mitä heidän odotetaan tekevän sen eri vaiheissa. Rekrytoinnin edetessä saatetaan hakijoita esitellä työyhteisölle, ja lopullisesta valinnasta tiedotetaan mahdollisimman nopeasti, kuitenkin valitun henkilön tilannetta kunnioittaen. Myös valitsematta jääneet hakijat huomioidaan tiedottamalla heille valinnasta. Työhönotto etenee seuraavaksi työsopimuksen tekemiseen ja tässä vaiheessa hakijasta tulee jo työyhteisön jäsen. (Juholin 2009, 236–239.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen on hyvä edetä suunnitelmallisesti ja vaiheittain niin, että perehdyttävällä on mahdollisuus opetalla ja kokeilla työtehtäviä ja näin kartuttaa osaamistaan ja kokemuksiaan. Osaamista on syytä arvioida perehdyttämisen prosessin aikana, jotta saadaan selville henkilön kehittymisen tarpeet. Arviointi on vuorovaikutustilanne, jossa myös työyhteisö saa arvokasta tietoa oman toimintansa onnistumisesta. (Helsilä 2009, 49.) Hyvä perehdyttäminen on prosessi, jonka aikana sekä työntekijä että koko työympäristö kehittyvät (Kupias ja Peltola 2009, 46).

Usein työpaikoilla on saatavilla kirjallista tai sähköistä materiaalia perehdyttämisen apuvälineeksi ja niiden tarkoitus on tukea oppimista. Ensimmäisinä päivinä ja viikkoina uusi työntekijä saa paljon uutta tietoa. Tiedon omaksumista ja jäsentämistä varten tulokkaalle annetaan mahdollisuus tutustua rauhassa materiaaleihin. Perehdyttämisen apuvälineitä organisaatiossa voivat olla muun muassa toimintaohjeet, lainsäädäntö, turvallisuusohjeet, koneiden ja laitteiden käyttöohjeet sekä työpaikan säännöt ja yhteystiedot. Uusi työntekijä voi alkuun perehtyä asioihin lukemalla aineistoa, mutta materiaali kannattaa joissakin tilanteissa ottaa mukaan myös varsinaisiin oppimistilanteisiin. Näitä ovat esimerkiksi koneiden ja laitteiden käytönopastus. Myöhemmin tulokas voi kerrata asioita omatoimisesti materiaaleista. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 10–11.) Niskasen (2015) tekemän opinnäytetyön mukaan

yksi perehdyttämisen onnistumisen välineistä on selkeät toimintaohjeet. Niiden avulla itsenäinen työskentely pääsee sujuvasti alkuun ja kokonaisuuden hahmottuminen nopeutuu. Toimintaohjeen käyttö säästää myös sekä perehdyttäjän että perehdytettävän aikaa ja vaivaa. (Niskanen 2015, 36.)

#### 4 KEHITTÄMISTYÖ OPINNÄYTETYÖNÄ

Kehittäminen tarkoittaa konkreettista toimintaa, jolla pyritään saavuttamaan määritelty tavoite. Kehittämisen avulla voidaan tavoitella esimerkiksi toimintatavan uudistamista tai uuden tuotteen tai palvelun luomista. Kehittämistoimintaa ovat myös organisaation ulkopuoliselle taholle myydyt koulutus- tai konsultaatioprojektit sekä uusien tuotteiden ja palvelujen levittäminen muiden tahojen käytettäväksi. Kehittämistyö voi kohdistua yksittäiseen työntekijään, organisaatioon, yhteisöön tai verkostoon. Eri-laisten kansallisten kehittämisohjelmien avulla voidaan tavoitella yhteiskunnallisesti tärkeitä asioita, kuten terveyden edistämistä tai syrjäytymisen ehkäisyä. (Toikko ja Rantanen 2009, 14–17.)

Organisaatiossa kehittämisen tarpeen voi synnyttää muun muassa tyytymättömyys vallalla olevaan tilanteeseen. Aloite kehittämiseen voi tulla myös henkilöstöltä tai tarve saattaa syntyä joistakin työpaikan ulkopuolisista tekijöistä. Viimeksi mainitut voivat olla esimerkiksi sellaisia toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, joihin organisaatiossa ei voida vaikuttaa. Tällöin on kehitettävä toimintaa niin, että muutoksia pystytään hallitsemaan. Kehittämistyöllä vaikutetaan työntekijöihin, heidän osaamiseensa sekä heidän työtehtäviinsä. Organisaatiossa voidaan kehittää myös työmenetelmiä ja säännöksiä, ja tämän tarkoituksena on parantaa ja tehostaa vallitsevia käytäntöjä. (Kirjonen 2007, 117–119.)

Jotta kehittäminen ja kehittyminen organisaatiossa on mahdollista, kehittämishalun tulee lähteä sekä organisaatiosta että sen henkilöstöstä. Yksittäisen henkilön kehittämisvastaisuus hidastaa koko organisaation kehittymistä varsinkin silloin, kun kyseinen henkilö on organisaation johtoportaassa. Kehittämistyön käynnistää organisaation johto, joka myös antaa kehittämistyössä vaaditut valtuudet sekä resurssit toteuttaa työ. Työntekijöiden tehtävänä on toteuttaa kehittämistyölle määritellyt tavoitteet sovitussa aikataulussa. (Ranta 2005, 101.)

Kehittämistyön eteneminen koostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista. Toikon ja Rantasen (2009, 56) mukaan kehittämisprosessi sisältää viisi tehtävää, joiden tulee toteutua. Näitä ovat perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levittäminen. Perustelulla tarkoitetaan toiminnan lähtökoh- tien määrittelyä eli selvitetään nykytilanne ja asetetaan kehittämiselle tavoite. Organisointi tarkoittaa kehittämistyön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua. Toteutus on konkreettista tekemistä, jossa kehittämisen kohdetta parannellaan kokeilun ja palautteiden myötä. Arvioinnin tarkoituksena on analysoida kehittämistyölle asetetun tavoitteen toteutumista sekä tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta. Tulosten levittämisen tavoitteena on esimerkiksi tuotteen tai palvelun saaminen yleisille markkinoille. (Toikko ja Rantanen 2009, 56–63.) Opinnäytetyömme kehittämistyönä teimme toimintaohjeen Kuopion kaupungin lapsiperhepalveluille. Kehittämistyö etenee mukaillen Kanasen (2015, 40–42) esittämiä kehittämistyön vaiheita, joista olemme laatineet toimintaohjeen kehittämisen vaiheet -kuvion (kuvio 8).



KUVIO 8. Toimintaohjeen kehittämisen vaiheet

Kehittämistyö alkaa ongelman määrittelyllä, jossa analysoidaan organisaation nykytilanne ja pohditaan, mikä on yrityksen kehittämistarve juuri nyt. Analysoinnin avulla tiedostetaan kehittämistarpeen olemassaolo ja sovitaan kehittämisen tavoitteista. (Ranta 2005, 33–43.) Kanasen (2012, 64) mukaan ongelman määrittelyn tavoitteena on selvittää, mitä pitää tehdä sekä millaista tietoa tarvitaan, jotta ongelma saadaan ratkaistuksi. Opinnäytetyössämme kehittämistyön lähtökohta on sosiaalihuoltolain mukaisen toimintaohjeen puuttuminen Kuopion kaupungin perhepalveluilta. Sosiaalihuoltolain uudistuminen kaksi vuotta sitten laajensi lapsille tarjottavien sosiaalipalvelujen valikoimaa, jolloin lapsiperheiden on mahdollista saada palveluja myös ilman lastensuojelun asiakkuutta (Lähteinen ja Hämeen-Anttila 2017, 65–66).

Kehittämistyön ongelmaa ryhdytään tutkimaan perehtymällä aihealueen kirjallisuuteen. Erilaiset tutkimukset, teoriat, raportit ja käsitteiden selittäminen auttavat ongelman jäsentämisessä. Käsitteiden hallinta ja ymmärtäminen ovat niin kehittämistyön kuin hyvän opinnäytetyönkin edellytys. Käsitteiden hallinnan avulla kommunikaatio organisaation ja kehittämistyön tekijöiden välillä helpottuu. Kehittämistyössä hyvä tiedonlähde ovat myös henkilöt, joita kehittämistarve koskee. Asianomaisilta henkilöiltä tietoa voidaan saada keskustelujen, haastattelujen tai kyselyjen avulla. Tiedonhankinnan tarkoituksena on saada kokonaiskuva ilmiöstä tai ongelmasta sekä osallistaa ja motivoida asianomaiset

kehittämistyöprosessiin. (Kananen 2012, 56–62.) Kehittämistyömme ongelman tutkiminen aloitettiin pitämällä vapaamuotoinen ryhmäkeskustelu Kuopion kaupungin perhepalveluiden työntekijöiden kanssa. Keskustelun tarkoituksena oli selvittää perhepalveluiden nykytilanne ja sopia kehittämistarpeen tavoitteista ja aikataulusta. Kehittämistarpeen lähtökohtia tutkittiin myös perehtymällä sosiaalihuoltolakiin sekä muuhun alan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin.

Ratkaisun esittäminen -vaihe kuulu erityisesti tutkimukselliseen kehitystyöhön. Tällöin eri ratkaisuvaihtoehtoista valitaan sopivin ja se esitellään asianomaisille. Tarvittaessa voidaan käyttää kuvioita, kaavioita tai taulukoita havainnollistamaan valittua ratkaisuvaihtoehtoa. Silloin jos ratkaisuvaihtoehto tiedetään jo etukäteen, kyseessä ei ole tutkimus vaan normaali yritystoimintaan kuuluva kehittämissätyö. (Kananen 2012, 74–75.) Opinnäytetyyömme ei kuulu tutkimuksellista otetta, sillä ongelman määrittelystä lähtien olemme tienneet, että tavoitteena on tehdä toimintaohje. Ratkaisun esittäminen -vaihe tarkoittaa opinnäytetyössämme toimintaohjeen koostamisen aloittamista kerätyn aineiston pohjalta ja ensimmäisen luonnoksen esittämistä toimeksiantajalle.

Kehittämisyöprosessiin kuuluu yleensä tuotteen tai palvelun testaus, jotta voidaan arvioida kehittämissäprosessin etenemistä. Testaus suoritetaan usein pienessä mittakaavassa, esimerkiksi yhdessä yksikössä. Testauksen perusteella tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet ja uusitaan testaus, eli testataan uutta ratkaisua. Kehittämisyöprosessi etenee siten syklimäisesti testauksen ja korjaustoimenpiteiden vuorotellessa. Erillistä testausvaihetta ei tehdä silloin, jos kehittämisen kohteena ovat sosiaaliset prosessit tai organisaation henkilöstöön liittyvä muutosprosessi, sillä henkilöstöllä ei voi kokeilla erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. (Kananen 2012, 79.) Omassa työssämme toimintaohjetta ei testattu käytännön asiakastyössä, koska siitä ei toimeksiannon yhteydessä sovittu eikä sitä ollut myöskään aikataulullisesti mahdollista toteuttaa. Kuopion kaupungin perhepalvelujen työntekijät lukivat laatimamme toimintaohjeen ja antoivat siitä palautetta. Eri versioista saamiemme palautteiden perusteella muokasimme toimintaohjetta toimivaksi ja perhepalveluiden hyväksymäksi työkaluksi.

Kehittämistyön viimeisenä vaiheena on johtopäätösten kirjoittaminen. Siinä ratkaisun toteuttaminen kirjataan mahdollisimman tarkasti ja tavoitteiden toteutuminen arvioidaan. Jos tavoitteiden toteutuminen ei ole mahdollista mitata mittareiden avulla, voidaan käyttää muita keinoja, kuten teemahaastattelua tai narratiivista tutkimusta. (Kananen 2012, 80–81.) Opinnäytetyössämme johtopäätösvaihe tarkoittaa opinnäytetyöraportin kirjoittamista. Raportti sisältää laajan katsauksen sosiaalihuoltolain määräyksistä ja niiden soveltamisesta perhepalveluissa, kuvauksen palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman tekemisestä sekä perehdyttämisen merkityksestä työpaikalla.

#### 4.1 Kehittämistyön ja toimintaohjeen toteutus

Opinnäytetyönä teimme Kuopion kaupungin perhepalveluille toimintaohjeen sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelupolusta. Toimintaohje on käytännön työkalu, jota voidaan käyttää sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä että kokeneempien työntekijöiden työn tukena. Toimeksiantajan toiveet ovat ohjanneet työmme etenemistä ensimmäisestä luonnoksesta valmiiseen toimintaohjeeseen. Laatimamme toimintaohje täydentää perhepalveluiden jo olemassa olevia ohjeita, joita ovat muun muassa

lastensuojelun ja sijaishuollon toimintaohjeet. Toimeksiantajan edustajien kanssa on sovittu, että he voivat vapaasti muokata laatimaamme toimintaohjetta tarpeen mukaan.

Aloitimme opinnäytetyön tekemisen tammikuussa 2017, jolloin kuulumme Kuopion kaupungin perhepalveluiden tarpeesta saada työntekijöille perehdytysopas. Maaliskuussa kaksi Savonian opettajaa neuvotteli puolestamme Kuopion kaupungin perhepalveluiden työntekijöiden kanssa opinnäytetyön aiheesta. Neuvottelussa aiheeksi selkiytyi sosiaalihuoltolain mukaisen toimintaohjeen laatiminen lapsiperhepalveluille. Perhepalveluilla oli jo käytössään lastensuojelulain mukaiset toimintaohjeet, mutta sosiaalihuoltolain uudistus ja sen tavoite vahvistaa ehkäiseviä perhepalveluita olivat luoneet perhepalveluille tarpeen saada myös sosiaalihuoltolain mukaiset toimintaohjeet.

Toukokuussa 2017 kävimme tapaamassa Kuopion kaupungin perhepalveluiden henkilöstöä. Yhteys-henkilön kutsusta paikalla oli seitsemän perhepalveluiden työntekijää, jotka olivat sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia, sekä heidän esimiehensä. Halusimme tavata henkilöstöä ja tutustua perhepalveluiden toimintaympäristöön. Tarkoituksena oli, että ryhmämuotoisessa keskustelussa saisimme osallistujilta mahdollisimman paljon ideoita ja näkemyksiä toimintaohjeen sisällön ja ulkoasun toteuttamista varten. Ryhmässä toimiminen on tehokkaampaa ja tuloksellisempaa verrattuna yhden yksilön työhön. Usean asiantuntijan muodostamassa ryhmässä kukin osallistuja voi esittää hallitsemaansa tietoa ja osaamistaan ja näin lisätä ryhmän kokonaistietoa käsiteltävästä asiasta. Ryhmässä käytävä keskustelu laajentaa osallistujien näkökulmia, tuo esille mahdollisia virheitä tai epäloogisuuksia sekä auttaa hahmottamaan kokonaisuuksia. Osallisuus ryhmän toimintaan sitouttaa sen jäseniä yhteiseen työskenteilyyn sekä päämäärän saavuttamiseen. (Hiltunen 2011, 234–235.)

Tapaamisen alussa meille kerrottiin perhepalveluiden henkilöstöstä, organisaatiosta sekä toiminta-alueesta. Kuopion kaupungin perhepalveluissa on kiire- ja selvitystiimi sekä viisi muutostiimiä, joiden henkilöstö koostuu sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista. Kuopion kaupunkialueen lisäksi perhepalveluja tuotetaan myös viiden liitoskunnan alueella, joiden yhteenlaskettu väkiluku on noin 118 000 asukasta (Kuopion kaupunki s. a.b). Perhepalveluiden toiminta-alue on laaja ja välimatkat asiakkaiden luokse saattavat olla pitkiä. Keskustelun kuluessa kävi ilmi, että muun muassa työkentän laajuuden vuoksi työ perhepalveluissa on pääsääntöisesti erittäin kiireistä. Tämä on ollut yksi syy siihen, että sosiaali-huoltolain mukaisen asiakasprosessin kuvaus on jäänyt omana työnä tekemättä.

Tapaamisen aikana kävimme yhdessä työntekijöiden kanssa läpi sosiaalihuoltolain mukaista asiakasprosessia, mukana olevia vastuutahoja sekä niiden tehtäviä perhepalveluissa. Toimeksiantajan edustajat esittivät toiveitaan ja näkemyksiään toimintaohjeen sisällöstä. He pitivät tärkeänä, että toimintaohjeessa kuvataan sosiaalihuoltolain mukaiset asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet. Toiveena oli myös, että toimintaohjeessa esitetään perhepalveluissa jo aiemmin laadittu sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuuden kriteeristö. Meille annettiin vapaus päättää toimintaohjeen ulkoasusta ja kuvituksesta. Sovimme, että toimintaohjeesta lähetetään väliversioita sitä mukaa, kun niitä valmistuu. Valmis toimintaohje luovutetaan toimeksiantajan käyttöön sähköisenä versiona, jota perhepalvelut voi muokata tarvittaessa.

Aloitimme toimintaohjeen tekemisen toukokuussa ja luonnostelimme aluksi useita omia työkappaleita. Toukokuun lopulla saimme valmiiksi sosiaalihuoltolain mukaisen toimintaohjeen ensimmäisen version, jossa kuvattiin pääkohdat tuen tarpeen ja palvelutarpeen arvioinnista sekä palvelujen järjestämisestä, asiakassuunnitelmasta ja sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Seuraavassa vaiheessa toimintaohjeeseen lisättiin ohjeita siitä, miten perhepalveluissa menetellään tuen tarpeen arvioimiseksi yhteydenoton jälkeen. Seuraavaksi ohjeeseen lisättiin asiakkuuden kriteeristö, omatyöntekijän rooli asiakkaan palvelupolussa ja syvennettiin palvelutarpeen arvioinnin käsitettä. Palvelujen ja tukitoimien kuvausta laajennettiin ja viimeisimmässä versiossa ne kuvattiin jo varsin yksityiskohtaisesti. Prosessin tässä vaiheessa, hieman ennen juhannusta, lähetimme toimintaohjeen Kuopion perhepalveluiden yhteyshenkilön arvioitavaksi.

#### 4.2 Toimintaohjeen arviointi ja saatu palaute

Toimeksiantajamme yhteyshenkilö oli Kuopion kaupungin perhepalveluiden sosiaaliohjaaja. Pidimme häneen yhteyttä sähköpostilla, koska se oli helpoin ja nopein tapa tavoittaa hänet. Ensimmäisen version palautteessa saimme kiitosta sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden selittämisestä. Palautteessa huomautettiin siitä, että toimintaohjeesta puuttuivat perhepalveluiden puhelinnumerot sekä lähteet, ja nämä lisättiin seuraavaan versioon. Yhteyshenkilö oli pyytänyt myös muiden perhepalveluiden työntekijöiden arvioita toimintaohjeesta. Arvioissa esitettiin täsmennyksiä tiimien työnjakoon ja asiakkuuden alkamisajankohtaan. Nämä korjausesitykset otettiin huomioon seuraavaa versiota tehdessä.

Ensimmäisen palautteen jälkeen jatkoimme toimintaohjeen tekemistä lisäämällä siihen sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ja tukitoimien tuottajien toiminnan kuvaukset ja yhteystiedot. Muokkasimme ohjeen ulkoasua valitsemalla selkeän ja helppolukuisen kirjasintyyppin ja somistamalla päälukujen välit hillityillä kuvioilla. Toisen version palautteessa yhteyshenkilö kertoi, että pääpiirteittäin toimintaohje näyttää hyvälle ja että palvelut on esitetty hyvin ryhmittäin. Teimme hänen pyytämänsä korjaukset tiimien puhelinnumeroihin ja lisäsimme ennaltaehkäisevän päihdetyön koordinaattorin yhteystiedot.

Toimintaohjeen kolmannen version palautteessa yhteyshenkilö pyysi tarkentamaan, että erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä, ja että perhetyön tilauksen voi tehdä myös sosiaaliohjaaja. Toimintaohjeeseen pyydettiin lisäämään yksi yhteystieto Zemppari-toimintaan sekä ennakotieto alkamassa olevasta tukihenkilökoulutuksesta. Toimintaohjeen lopussa olevasta puhelinluettelosta poistettiin kaksi muutostiimin ohjaaja, jotka työskentelevät muissa tehtävissä.

Hioimme edelleen toimintaohjeen ulkoasua ja lähetimme neljännen version arvioitavaksi lokakuun lopussa. Toimeksiantajan yhteyshenkilö oli tässä vaiheessa jäänyt virkavapaalle ja palautteen meille antoi hänen esimiehensä, perhepalveluiden väliaikainen johtava sosiaalityöntekijä. Hän kertoi, että yhteyshenkilö oli pitänyt perhepalveluiden muut työntekijät ajan tasalla työn etenemisestä ja välittänyt lähettämämme versiot kaikille työntekijöille luettavaksi. Näin heillä oli ollut mahdollisuus esittää omat havaintonsa ja mielipiteensä ja vaikuttaa toimintaohjeen sisältöön. Esimiehen antaman arvion mukaan työmme on hyvä ja tasapainoinen esitys eikä hänellä ollut huomautettavaa toimintaohjeen sisällöstä.



Kehittämistyön arvioinnin tehtävä on selventää lukijalle, miksi, miten ja mitä kehittämisenä on tehty. Tällä toiminnan itsearvioinnilla tuotetaan palautetietoa, jota voidaan käyttää työn edelleen kehittämiseksi ja saadun tiedon hyödyntämiseksi oppimisessa. (Seppänen-Järvelä 1999, 93–94.) Kehittämistyö tehtiin, koska Kuopion kaupungin perhepalvelut tarvitsi toimintaohjeen uudistetun sosiaalihuoltolain mukaisesta asiakasprosessista osaksi uuden henkilöstön perehdytystä. Toimintaohjeen laatimisen lähtökohtana oli sosiaalihuoltolaki ja sen mukaiset palvelut ja tukitoimet lapsille ja perheille.

Oman arviomme mukaan toimintaohjeen tekeminen oli looginen prosessi, johon saimme hyvän rungon Kuopion kaupungin perhepalveluilta. Lisäksi sosiaalihuoltolaki määritteli toimintaohjeen sisältöä. Toimintaohjeesta tuli selkeä ja johdonmukainen. Käyttämämme kirjasintyyli Century Gothic 12 on raikas ja helposti luettava. Kuvitusta toimintaohjeessa on käytetty harkiten, jotta se ei veisi huomiota asiasisällöltä. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelupolku on kuvattu asiakasprosessin (kuvio 3) vaiheiden mukaisesti. Toimintaohjeessa esitetyt palvelut ja tukitoimet on rajattu käsittämään lapsille ja perheille tarjottavia palveluita. Mielestämme oli tärkeää, että ohje sisältää tietoja paikallisista palveluntuottajista ja heidän yhteystiedoistaan. Tiedot sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tuottajista helpottavat uutta työntekijää hänen etsiessään palveluntuottajia erilaisissa asiakastilanteissa.

#### 4.3 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Eettisesti hyväksyttävän ja luotettavan opinnäytetyön edellytys on hyvän tieteellisen käytännön ja lainsäädännön noudattaminen. Tunnustettuja toimintatapoja tiedeyhteisössä ovat muun muassa kaikkien tutkimus- ja kehittämistoimintaan liittyvän tekemisen rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Toimintaan liittyvän tiedonhankinnan, tutkimuksen, arvioinnin ja julkaisemisen on myös oltava eettisesti kestäviä ja avoimia. Toisten tutkijoiden tekemää työtä kunnioitetaan muun muassa asianmukaisilla viittauksilla heidän töihinsä. Hyväksyttävän ja luotettavan toiminnan tunnuspiirteitä ovat tarvittavien lupien hankkiminen sekä toiminnan suunnittelu, toteutus, raportointi ja taltiointi asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Arvioitaessa kehittämistyön tavoitteita ja tuloksia kiinnitetään huomiota muutamiin keskeisiin luotettavuuskysymyksiin. Keskeisimpiä niistä ovat uskottavuus, vilpittömyys, hyödynnettävyys ja vaikuttavuus (Anttila 2007, 148). Opinnäytetyössämme uskottavuus ja vilpittömyys tarkoittavat sitä, että toimintaohje perustuu sosiaalihuoltolakiin ja toimeksiantajalta saamiimme ohjeisiin. Hyödynnettävyys ilmenee sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tuottajien toiminnan esittelynä. Palvelujen yhteydessä kerrotaan myös palveluntuottajien yhteystiedot, jotka helpottavat tiedon nopeaa löytymistä ja palveluprosessin etenemistä.

Työyhteisön kehittämisen näkökulmasta toimintaohjeen vaikuttavuus tulee konkreettisesti esille siten, että ohjetta käytetään asiakastyössä sekä osana uuden henkilöstön perehdyttämistä. Kananen (2015, 112) toteaa, että kehittämistyön luotettavuutta ei voida tarkastella jälkeenpäin, vaan tulosten

virheettömyys on varmistettava ennakkosuunnittelulla. Opinnäytetyössämme virheriskiä pienennettiin sillä, että Kuopion kaupungin perhepalveluiden työntekijät tarkistivat toimintaohjeen versioita ja korjasivat niissä olleita virheitä tai puutteita.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan sen reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Näillä käsitteillä tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta muuttuvista tekijöistä huolimatta, sekä pätevyyttä eli osoitusta siitä, että tutkitaan sitä, mitä on ollut tarkoitus tutkia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan usein sen vakuuttavuudella, jolloin tutkijan on pystyttävä avoimesti esittämään tekemänsä valinnat ja tulkinnot sekä perustelemaan ne muulle tiedeyhteisölle. Kehittämistyön luotettavuutta voidaan puolestaan arvioida sen perusteella, miten hyödyllistä, todenmukaista ja käyttökelpoista siinä esitetty tieto on. (Toikko ja Rantanen 2009, 121–122.)

Kehittämistyönä laatimamme toimintaohje täyttää kehittämistyön luotettavuudelle asetetut vaatimukset. Toimintaohje on hyödyllinen ja käyttökelpoinen työväline käytännön asiakastyössä ja uuden henkilöstön perehdyttämisessä. Toimintaohjeessa olevat tiedot ovat peräisin sosiaalihuoltolaista ja sen soveltamisohjeesta sekä Kuopion kaupungin perhepalveluilta saaduista ohjeista. Opinnäytetyön raportissa käytetyistä lähteistä lähes kaksi kolmasosaa on alle viisi vuotta vanhoja, mikä lisää opinnäytetyön luotettavuutta.

Sosiaalialan ammattihenkilöiden toimintaa ohjaavat monet yleislait ja erityislait. Oikeudenmukaisuus ei kuitenkaan aina toteudu, vaikka toiminta olisikin lainmukaista. Ammattihenkilön työssään kohtaa arjen haasteita varten on luotu sosiaalialan ammattieettiset periaatteet (Talentia s. a.). Niissä korostetaan asiakkaan ihmisarvoa, voimavaroja, oikeudenmukaista kohtelua sekä hänen itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalialan ammattilaisen on työssään ehkäistävä syrjäytymistä ja edistettävä asiakkaan osallisuutta, vastustettava syrjintää ja väkivaltaa sekä turvattava asiakkaan yksityisyys. (Talentia 2017, 11–22, 41.)

Opinnäytetyössä ja toimintaohjeessa käsittelemme lapselle ja perheelle tarjottavia sosiaalihuoltolain mukaisia avohuollon tukitoimia. Keskeisiä eettisiä näkökulmia työssämme ovat asiakkaan osallisuus, asema ja oikeudet. Toimeksiantajamme pitää tärkeänä korostaa lapsen edun sekä hänen mielipiteidensä ja toiveidensa huomioon ottamista arvioitaessa palvelujen ja tukitoimien tarvetta sekä tehtäessä asiakassuunnitelmaa. Nämä seikat on otettu toimintaohjeessa huomioon muun muassa kuvaamalla omatyöntekijän roolia lapsen ja perheen tukijana sekä lapsen edun ja tarpeiden mukaisten palveluiden ja tukitoimien järjestämisen edistäjänä. Lisäksi toimintaohjeessa on esitelty lapsilähtöisen Huomaa lapsi -toiminnan periaatteet.

Kehittämistyön eettisyyttä tarkastellessamme otimme sosiaalihuoltolain lisäksi huomioon lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tärkeimpiä säädöksiä ovat asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun sekä oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Laissa säädetään myös asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallisuudesta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, § 4–8.) Lain määräykset ovat yhteneväiset niin sosiaalihuoltolain kuin sosiaalialan eettisten periaatteidenkin kanssa.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on merkinnyt meille oman ammatillisuutemme kehittymistä ja sosionomin (AMK) roolin hahmottumista palveluohjauksessa. Kirjoittaessamme toimintaohjetta ja opinnäytetyön raporttia olemme perehtyneet sosiaalihuoltolakiin ja sen soveltamisohjeisiin sekä aihepiiriä käsittelevään kirjallisuuteen. Olemme oppineet, että varhaisella ongelmien puuttumisella voidaan turvata lasten ja perheiden hyvinvointia sekä ennaltaehkäistä tarvetta lastensuojelullisiin toimenpiteisiin. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja tukitoimet tarjoavat monipuolisen valikoiman auttamisen välineitä perheiden kanssa tehtävään työhön. Aiheeseen paneutuminen ja koko opinnäytetyöprosessi ovat syventänyt ymmärrystämme ja kehittäneet kykyämme tarkastella nykyistä sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmää. Tämän työn tekeminen on myös herättänyt mielenkiinnon pohtia tulevaisuuden mahdollisuuksia ja haasteita sosiaalisen hyvinvoinnin lisäämisessä ja ylläpitämisessä.

Olemme tässä opinnäytetyössä keskittyneet tarkastelemaan sosiaalihuoltolain mukaisia kunnallisia sosiaalipalveluja erityisesti Kuopion kaupungin perhepalveluille laaditun toimintaohjeen lähtökohdista. Laissa säädetään useista muistakin sosiaalipalveluista, joista kuntien on huolehdittava. Näitä ovat muun muassa kehitysvammaisten erityishuollon, vammaisuuden perusteella järjestettävien palvelujen sekä lasten ja nuorten huollon ja lastensuojelun järjestäminen. On hyvä huomata, että myös nämä sosiaalipalvelut kuuluvat keinovalikoimaan mietittäessä lasten ja perheiden palveluja ja tukitoimia, vaikka niitä ei ole käsitelty opinnäytetyössämme.

Asiakkaan palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa moniammatillinen yhteistyö on tuttu toimintatapa sosiaalialalla. Sosiaalihuoltolain 41 pykälässä puhutaan monialaisesta yhteistyöstä, ja se laajentaa käsitystä moniammatillisuudesta koskemaan sosiaalihuollon lisäksi muitakin hallinnonaloja. Nykyisen hallituksen kärkihankkeisiin kuuluvat digitalisaatio ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (jatkossa sote-uudistus) kasvattavat monialaisen yhteistyön merkitystä. Sote-uudistuksen yksi kulmakivi on palvelujen integraatio, joka tarkoittaa muun muassa sujuvien hoito- ja palveluketjujen rakentamista väestön ja asiakkaiden tarpeen mukaan. Onnistuakseen tämä vaatii kaikilta toimijoilta kykyä ja halua omaksua uusia toiminta- ja ajattelutapoja sekä purkaa ammattialojen välisiä raja-aitoja.

Sue Wisen (1995, 104) mukaan useissa yhteiskunnissa eettinen moniarvoisuus tulee korostumaan yksiarvoisuuden sijaan. Tämä näkemys on edelleen ajankohtainen ja se haastaa myös tulevan sosiaalialan työkentän kunnioittamaan moniarvoisuuden periaatteita ja tekemään yhteistyötä. Sosionomin (AMK) koulutusohjelman suorittaminen antaa meille hyvät valmiudet verkostoitua ja toimia monialaisessa yhteistyössä asiakkaiden sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Tekemämme toimintaohje on ensimmäinen Kuopion kaupungin perhepalveluiden ohjeistus asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelupolusta. Näin sillä on hyödynnettävyyden lisäksi myös uutuusarvoa toimeksiantajallemme. Toimintaohjeen merkitys, käytettävyys ja toimivuus tulevat testatuiksi perhepalveluiden jokapäiväisessä työssä lasten ja perheiden kanssa. Toimintaohjeeseen on koottu keskeisin tieto sosiaalihuoltolain mahdollistamista tukitoimista ja palveluista. Mielestämme toimintaoh-

jeella on merkittävä vaikutus uusien työntekijöiden työvälineenä asiakkaiden palveluohjauksessa. Toimintaohjeen käyttäminen merkitsee asiakkaalle varmuutta ja luottamusta yhdenvertaiseen palveluun ja kohteluun. Asiakkaan palvelutarpeen mukaan laadittavassa asiakassuunnitelmassa käytetään apuna ohjeessa esiteltyjä palveluja ja tukitoimia. Asiakkaan osallisuutta edistetään kertomalla hänelle eri palveluista ja tukitoimista, jotta hän voi vaikuttaa saamiinsa palveluihin.

Organisaatioiden sisäiset toimintaohjeet eivät pääsääntöisesti ole julkisia. Laitimamme toimintaohje sisältää valtaosin tietoa, joka löytyy lainsäädännöstä ja Kuopion kaupungin verkkosivuilta. Pieniä muutoksia tekemällä toimeksiantaja voi harkintansa mukaan jakaa toimintaohjetta tai osia siitä esimerkiksi yhteistyökumppaneilleen. Mielestämme on tärkeää, että sosiaalihuoltolain tarkoittamilla ilmoitusvelvollisilla viranomaisilla on mahdollisuus tietää Kuopion kaupungin perhepalveluiden asiakasprosessin vaiheet. Tämä lisää muiden ammattialojen edustajien ymmärrystä perhepalveluiden toiminnasta ja edistää mahdollisuuksia joustavaan yhteistyöhön.

Huhtikuussa 2015 voimaan tulleen uudistetun sosiaalihuoltolain vaikutuksista suhteessa erityislakien soveltamiseen ei ole ainakaan vielä käytettävissä tilastotietoja. Tämä on mielestämme puute sosiaalialan tilastoinnissa. Ilman ajankohtaista tilastotietoa on vaikea arvioida uudistetun sosiaalihuoltolain vaikuttavuutta kansalaisten sosiaali- ja terveystalouden toteuttamisen mekanismiin. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos (jatkossa THL) on julkaissut muutamasta keskeisestä luvusta lastensuojelun tilaston ennakkotietoja vuodelta 2016. THL ilmoittaa verkkosivuillaan, että lopullinen tilasto julkaistaan syksyllä 2017 (THL 2017.)

Aihepiiriimme liittyen olemme poimineet lastensuojelun ennakkotilastosta tarkasteltavaksi Pohjois-Savo koskevat tilastotiedot. Niissä esitetään kodin ulkopuolelle sijoitettujen 0–17-vuotiaiden lasten ja nuorten sekä lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleiden 0–20-vuotiaiden nuorten lukumäärät vuosina 2015 ja 2016. Tarkasteluajankohtana sijoitettujen lasten määrä on vertailukelpoisissa kunnissa vähentynyt viidellä ja avohuollon asiakkuuksissa olevien lasten ja nuorten määrä peräti 461 lapsella ja nuorella. Olemme pohtineet, johtuuko asiakkuuksien vähentyminen nimenomaan sosiaalihuoltolain suomasta mahdollisuudesta päästä tukitoimien piiriin ilman lastensuojelun asiakkuutta. Ennakkotilastosta (THL 2016b, 46) ilmenevä sijoitettujen lasten määrän väheneminen tarkoittaa kunnissa noin kuudensadan tuhannen euron vuosittaista säästöä lastensuojelumenoihin, puhumattakaan perheiden inhimillisten kärsimysten välttämisestä.

Lasten ja nuorten avohuollon asiakasmäärät ovat edellä mainitun ennakkotilaston mukaan vähentyneet 3 339 asiakkaasta 2 878 asiakkaaseen. Muutos on todella merkittävä ja mikäli asiakkuuksien väheneminen on seurausta sosiaalihuoltolain muutoksesta, on se mielestämme täyttänyt lain tarkoituksen. Laitimamme toimintaohjeen kaltaisen ohjeistuksen valtakunnallinen käyttäminen yhdenmukaistaisi toimintatapoja ja edistäisi asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- BECKETT, Chris 2007. Child Protection. An Introduction. 2. painos. Lontoo: SAGE Publications Ltd.
- ERIKSSON, Esa ja ARNKIL, Tom Erik 2009. Taking up One's Worries. A Handbook on Early Dialogues. Helsinki: National Institute for Health and Welfare.
- ERIKSSON, Esa ja ARNKIL, Tom Erik 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. 8. painos. Helsinki: Stakes.
- ERIKSSON, Esa, ARNKIL, Tom Erik ja RAUTAVA, Marie 2006. Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Helsinki: Stakes
- HALLINTOLAKI. L 2003/434. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-08-16.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- HEINONEN, Hanna 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Julkaisussa: TÖRRÖNEN, Maritta, HÄNNINEN, Kaija, JOUTTIMÄKI, Päivi, LEHTO-LUNDÉN, Tiina, SALOVAARA, Petra ja VEISTILÄ, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 243–260.
- HELSILÄ, Martti 2009. Henkilöstöasioita esimiehelle. Helsinki: Otava.
- HILTUNEN, Arto 2011. Johtamisen taito. Elämän mittainen matka. 2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- HUHTANEN, Kristiina 2007. Kun huoli herää. Varhainen puuttuminen koulussa. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- HUJALA, Anne 2017. Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 331–343.
- HYPPÄNEN, Riitta 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- HÄKKÄ, Arja, KUOKKANEN, Helena ja VIROLAINEN, Arja 2014. Lapsen parhaaksi. Lähihoitaja varhaiskasvattajana. 3. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- HÄMEEN-ANTTILA, Lotta 2017a. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216–246.
- HÄMEEN-ANTTILA, Lotta 2017b. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 199–207.
- IKONEN, Leeni 2013. Salassa pidettävä. Suojeleeko laki lasta vai lastensuojelijaa? Vehmersalmi: Radium-kirjat.
- ISOHERRANEN, Kaarina 2012. Uhka vai mahdollisuus. Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalityöiden laitos. Väitöskirja. [Viitattu 2017-08-29.] Saatavissa: [https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahU-KEwiTlvvN6fvVAhUEJpoKHWOKBdQQFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fhelda.helsinki.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10138%2F37493%2Fisoherranen\\_vaitoskirja.pdf&usq=AFQjCNGMUqinEklddgsIJhRcbMQF\\_MBQnA](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahU-KEwiTlvvN6fvVAhUEJpoKHWOKBdQQFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fhelda.helsinki.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10138%2F37493%2Fisoherranen_vaitoskirja.pdf&usq=AFQjCNGMUqinEklddgsIJhRcbMQF_MBQnA)
- JUHOLIN, Elisa 2009. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Helsinki: WSOY.
- JUUTI, Pauli ja VUORELA, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- JÄRVINEN, Ritva, LANKINEN, Aila, TAAJAMO, Terhi, VEISTILÄ, Minna ja VIROLAINEN, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

- KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANEN, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KANANOJA, Aulikki 2017. Sosiaalityö ammattina. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 27–32.
- KANGAS, Pirkko ja HÄMÄLÄINEN, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- KARJALAINEN, Pekka 2017. Sosiaalityön osaamisen orientaatiot. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 193–198.
- KIRJONEN, Juhani 2007. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Julkaisussa: SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta ja KARJALAINEN, Varpu (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Helsinki: Stakes, 117–133.
- KOKKO, Riitta-Liisa 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Helsinki: Stakes.
- KUOPIO KAUPUNKI s. a.a. Kuopio-esittely [verkkajulkaisu]. Kuopion kaupunki. [Viitattu 2017-08-21.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/fi/kuopio-esittely>
- KUOPIO KAUPUNKI s. a.b. Tilastouutiset [verkkajulkaisu]. Kuopion kaupunki. [Viitattu 2017-11-15.] Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/tilastotietoa>
- KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.
- LAHTINEN, Pia ja PYNNÖNEN, Jaana 2017. Kuka minusta huolehtii? Lastensuojelun sosiaalityön Py-säkki-malli huostaanoton ja sijaishuollon tarpeen arviointiin. Jyväskylä: Pesäpuu ry.
- LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA. L 22.9.2000/812. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-22-21.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- LASTENSUOJELULAKI. L 13.4.2007. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-11-21.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- LEPISTÖ, Irma 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- LÄHTEINEN, Martti ja HÄMEEN-ANTTILA, Lotta 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki, LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 48–93.
- NISKANEN, Hannu-Pekka 2015. Perehdyttämisprosessi. Kehittämisehdotuksia vastavalmistuneen nuoren näkökulmasta. Savonia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2017-10-09.] Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98878/Niskan\\_Hannu-Pekka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98878/Niskan_Hannu-Pekka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OJALA, Ulla s. a. Varpu. Lapselle tukea ajoissa [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-08-31.] Saatavissa: <https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjOlp7O3YDWAhUOKVAKHRZqC0EQFggpMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.lskl.fi%2Fmaterii%2Flastensuojelun-keskusliitto%2FVarpu-tukea-lapselle-ajoissa.pdf&usq=AFQjCNHavF2Y4tIH-RuC7SHJQJE6HacPPOg>
- PÄRNÄ, Kaarina 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 2017-08-24.] Saatavissa: <http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahU->

KEwibwfaktO\_VAhUBQJoKHf\_KCJUQFggjMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.doria.fi%2Fbitstream%2Fhandle%2F10024%2F77506%2FAnna-lesC341Parna.pdf&usg=AFQjCNFZ6tNUS35LcH-kbr1Vk0xaWG6kSw

RANTA, Ritva 2005. Kehittyvä työyhteisö. Kehittäminen ja uudistuminen ihmisenä ja organisaationa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

RISTIKANGAS, Vesa, CLUTTERBUCK, David ja MANNER, Jarmo 2014. Jokainen tarvitsee mentorin. Helsinki: Kauppakamari.

RÄTY, Tapio 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Julkaisussa PUONTI, Annamaija, SAARNIO, Tuula ja HUJALA, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 85–104.

SAASTAMOINEN, Kati 2016. Lapsen suojelu viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

SATKA, Mirja 2010. Varhainen puuttuminen ja sosiaalityö. Julkaisussa: LAITINEN, Merja ja POHJOLA, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Oy, 181–218.

SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta 1999. Kehittämistyö ja arviointi. Julkaisussa: ERÄSAARI, Risto, LINDQUIST, Tuija, MÄNTYSAARI, Mikko ja RAJAVAARA, Marketta. Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus. 90–105.

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-03-14.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

STM 2006. Sosiaalihuolto Suomessa [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-10-06.] Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70027/Es200611.pdf?sequence=1>

STM 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-08-23.] Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126183/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti\\_final\\_19062013.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126183/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1)

STM 2016. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-03-20.] Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

STM 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2017-11-12.] Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

SUOMEN PERUSTUSLAKI. L 11.6.1999/731. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-11-21.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

SYVÄLÄ, Maria 2013. Hukassa huostassa – kertomuksia lastensuojelun runtelemista perheistä. Vehmersalmi: Radium-kirjat.

TALENTIA 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet [verkkojulkaisu]. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [Viitattu 2017-10-30.] Saatavissa: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

TALENTIA s. a. Ammattietiikka [verkkosivu]. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [Viitattu 2017-11-21.] Saatavissa: <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>

TASKINEN, Helena 2017. Organisaatiomuutosten johtaminen. Julkaisussa: RISSANEN, Sari ja LAMMINTAKANEN, Johanna (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 147–166.

THL 2016a. Lastensuojelu 2015 [verkkojulkaisu]. Terveystieteiden tutkimuskeskus. [Viitattu 2017-10-15.] Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131625/Tr20\\_16.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131625/Tr20_16.pdf?sequence=4)

THL 2016b. Lastensuojelun kustannukset ja palvelujen hinnat. HuosTa-hanke 2014–2015 [verkkojulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-11-03.] Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130540/URN\\_ISBN\\_978-952-302-646-9.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130540/URN_ISBN_978-952-302-646-9.pdf?sequence=1)

THL 2017. Ennakkotieto: lastensuojelu 2016 [verkkojulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2017-11-02.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>

TOIKKO, Timo ja RANTANEN, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

TURNELL, Andrew, PECORA, Peter J., ROBERTS, Yvonne H., CASLOR, Mike ja KOZIOLEK, Dan 2017. Signs of Safety: Reorienting work with children, families and communities. Julkaisussa: CONNOLLY, Marie (toim.) Beyond the risk paradigm in Child Protection. Sarjassa: PARTON, Nigel (toim.) Beyond the risk paradigm. Lontoo: Palgrave, 130–146.

TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [verkkojulkaisu]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2017-10-30.] Saatavissa: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

TYÖSOPIMUSLAKI. L 26.1.2001/55. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-09-24.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2>

TYÖTURVALLISUUSLAKI. L 23.8.2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-09-24.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

UNICEF s. a. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista [verkkojulkaisu]. Suomen UNICEF. [Viitattu 2017-08-29.] Saatavissa:

[https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahU-KEWjG8eXb8\\_vVAhWBO5oKHdyTDpcQFgg9MAI&url=https%3A%2F%2Funicef.studio.crasman.fi%2Fpub%2Fpublic%2Fpdf%2FLOS\\_A5fi.pdf&usq=AFQjCNHW9BgoNz\\_xIZHvLeZDO28QhCk-hvw](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahU-KEWjG8eXb8_vVAhWBO5oKHdyTDpcQFgg9MAI&url=https%3A%2F%2Funicef.studio.crasman.fi%2Fpub%2Fpublic%2Fpdf%2FLOS_A5fi.pdf&usq=AFQjCNHW9BgoNz_xIZHvLeZDO28QhCk-hvw)

UOTINEN, Sami 2010. Sosiaalihuoltolaki. Julkaisussa: PAJUKOSKI, Marja, RENTOLA, Essi ja UOTINEN, Sami. Sosiaalipalvelujen ja -etuuksien lainsäädäntö. Helsinki: Edita Publishing Oy, 79–80.

VIITALA, Riitta 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

VKK r.y. 2017. Toimintakykyyn liittyvät kuntoutuksen ohjeet [verkkojulkaisu]. Vakuutuskuntoutus r.y. [Viitattu 2017-11-07.] Saatavissa: [http://www.vkk.fi/sites/default/files/attachments/toimintakykyohje\\_lv\\_2017.pdf](http://www.vkk.fi/sites/default/files/attachments/toimintakykyohje_lv_2017.pdf)

WISE, Sue 1995. Feminist ethics in practice. Julkaisussa: HUGMAN, Richard ja SMITH, David (toim.) Ethical issues in social work [verkkokirja]. Routledge. [Viitattu 2017-11-02.] Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzcyMzQ3X19BTg2?sid=f8c90759-f803-4728-874f-88fe00718ee5@sessionmgr103&vid=0&format=EB&rid=1>

YLI-KAITALA, Kirsi, TOIVANEN, Minna, BERGBOM, Barbara, AIRILA, Auli ja VÄÄNÄNEN, Ari 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehelle. Helsinki: Työterveyslaitos.

YLIKOSKI, Esa ja KURIKKA, Pauli 2009. Toiminnallisuus ja tutkimuksellisuus opinnäytetyössä – kehittämisprojektin ja opinnäytetyönyhdistämisen mahdollisuuksia. Julkaisussa: HERRANEN, Jatta (toim.) Kohti kumppanuuksia. Tutkimus- ja kehittämistoiminnan askeleita Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 106–118.





## Kuopion kaupungin perhepalvelut



SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PALVELUPOLKU  
KUOPION KAUPUNGIN PERHEPALVELUISSA

Toimintaohje lapsiperhepalveluiden työntekijöille

## ALKUSANAT

Sosiaalihuoltolaki uudistui vuonna 2015. Uudistuksen tavoitteena oli madaltaa tuen hakemisen kynnystä ja vahvistaa peruspalveluiden osuutta. Aikaisemmin valtaosa lapsiperheille suunnatuista palveluista järjestettiin lastensuojelun kautta. Uudistuneen sosiaalihuoltolain myötä lapset ja lapsiperheet voivat saada sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. Ydinajatuksena on perheen kokonaistilanteen laaja kartoittaminen heti asiakkuuden alussa ja painopisteen siirtäminen korjaavasta toiminnasta ennaltaehkäisevään toimintaan.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelupolku Kuopion kaupungin perhepalveluissa – toimintaohje on toteutettu Savonia ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden opinnäytetyönä yhteistyössä Kuopion kaupungin perhepalveluiden kanssa. Toimintaohjeessa on kuvattu sosiaalihuoltolain mukainen palveluprosessi, joka alkaa pyynnöstä tuen tarpeen arvioimiseksi ja loppuu asiakkuuden päättämiseen. Lisäksi toimintaohjeeseen on koottu Kuopion seudun keskeisimmät lapsiperheitä koskevat palvelut ja tukitoimet. Toimintaohje on tarkoitettu työvälineeksi Kuopion kaupungin perhepalveluiden uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

lissalnessa 12.12.2017

Marjaana Huttunen

Maarit Jalkala

Sosionomiopiskelijat

Savonia ammattikorkeakoulu



## SISÄLTÖ

ALKUSANAT	2
1 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN ASIAKASPROSESSI	4
2 YHTEYDENOTTO TUEN TARPEEN ARVIOIMISEKSI	5
3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	6
4 ASIAKKUUDEN KRITERISTÖ	8
5 OMATYÖNTEKIJÄ	9
6 PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN JA ASIAKASSUUNNITELMA	10
7 PALVELUT JA TUKITOIMET	11
7.1 SOSIAALITYÖ JA SOSIAALIOHJAUS	11
7.2 ENNALTAEHKÄISEVÄ PERHETYÖ	13
7.3 PERHETYÖ	13
7.4 KOTIPALVELU	14
7.5 PÄIHDETYÖ	16
7.6 KASVATUS- JA PERHENEUVONTA	20
7.7 ZEMPPARI TAI MUU TUKIHENKILÖ	21
7.8 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖ	22
7.9 TUKIPERHE TAI TUKIVIikonLOPUT OSTOPALVELUISSA	23
7.10 TALOUDELLINEN TUKI TOIMEENTULOTUEN KAUTTA	24
8 ASIAKKUUDEN PÄÄTTÄMINEN	25
9 PERHEPALVELUIDEN YHTEYSTIEDOT	26
LÄHTEET	28